独立行政法人
国民生活センター

報道発表資料

平成 24 年 8 月 10 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターＡＤＲの実施状況と結果概要について（平成 24 年度第 2 回）

１．紛争解決委員会への申請等の状況 (注１)

・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度（6 月末現在）29 件。

・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度（6 月末現在）49 件。

（制度スタート後の総申請（422 件）の約 92%の事案で手続終了）

・実質的な手続が終了した事案 339 件（取下げ及び却下を除く）のうち 6 割超の 227 件で和解成立。

		申請		手続終了	和解成立	和解不成立	その他(注２)	結果概要の公表	事業者名を含む	義務履行の勧告
平成 24 年	4 月	12	(7)	12	5	3	4	0	0	2
	5 月	10	(12)	16	11	4	1	25	5	0
	6 月	7	(11)	21	10	3	8	0	0	0
	7 月		(17)							
	8 月		(11)							
	9 月		(12)							
	10 月		(17)							
	11 月		(15)							
	12 月		(11)							
平成 25 年	1 月		(10)							
	2 月		(10)							
	3 月		(17)							
累計	平成 23 年度	150		179	122	45	12	147	17	0
	平成 24 年度（4 月～6 月）	29		49	26	10	13	25	5	2

（注１）平成 24 年 6 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。カッコ内は前年度件数。
（注２）取下げ及び却下

２．申請事案の分野別状況等

・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（94 件、22%）。
・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

（1）商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	94
2. 保健衛生品	55
3. 教養・娯楽品	38
3. 教養娯楽サービス	38
5. 運輸・通信サービス	33
6. 内職・副業・ねずみ講	31
7. 土地・建物・設備	20
7. 他の役務	20
9. 保健・福祉サービス	15
10. 車両・乗り物	13
10. 住居品	13
12. 工事・建築・加工	9
12. 被服品	9
14. レンタル・リース・賃借	8
15. 役務一般	7
16. 商品一般	4
16. 教育サービス	4
18. 食料品	3
19. 他の相談	2
19. 修理・補修	2
19. 他の商品	2
22. 管理・保管	1
22. 光熱水品	1
合　計	422

（1. 金融・保険サービスの内訳）

(1)預貯金・証券等	36
(2)生命保険	26
(3)ファンド型投資商品	7
(3)融資サービス	7
(3)デリバティブ取引	7
(6)その他の保険	5
(7)損害保険	4
(8)他の金融関連サービス	2

（2. 保健衛生品の内訳）

(1)化粧品	53
(2)理美容器具・用品	1
(2)医療用具	1

（2）内容別

内容	件数
1. 契約・解約	352
2. 販売方法	206
3. 品質・機能・役務品質	50
4. 接客対応	29
5. 安全・衛生	24
6. 価格・料金	15
7. 表示・広告	13
8. 法規・基準	11
9. 施設・設備	6
	422

（注）マルチカウント

（3）重要消費者紛争の類型別

類　型	件数
1. 第 1 号類型（多数性）	382
2. 第 2 号類型（重大性）	22
（1） 生命・身体	(15)
（2） 財産	(7)
3. 第 3 号類型（複雑性等）	5
	422

（注）補正中等を除く。マルチカウント。

（4）申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	142
2. 消費生活センターの相談を経たもの	280
合　　計	422

（5）仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	51
2. 合議体（2人）	268
3. 合議体（3人）	91
4. その他（注）	12
合　　計	422

（注）仲介委員指名前の取下げ等。

３．結果概要の公表

【参考】結果概要の公表制度について

１．趣旨

ＡＤＲは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

２．参考条文

（１）独立行政法人国民生活センター法（平成 20 年 5 月 2 日 改正）

（結果の概要の公表）

第 36 条　委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

（２）独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 20 年 8 月 4 日 内閣府令第 49 号）

（結果の概要の公表）

第 32 条　委員会は、法第 36 条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

（３）独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成 21 年 4 月 1 日 決定）

（公表）

第 52 条　仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2　委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3　前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一　当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二　事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三　前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

4　委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

結果概要公表事案　一覧

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
1	21年8月	年会費が有料となったETCカードに関する紛争	×	ヤフー株式会社
2		サイドビジネスのためのマニュアルの通信販売に関する紛争	○	2件併合
3	11月	インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争	×	「星の雫」こと西村由美 8件併合
4		会員向け定期預金の解約に関する紛争	○	
5		金銭信託の運用方針等の変更に関する紛争	○	
6		プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争	○	
7		ビデオカメラのリモコンのボタン電池誤飲に関する紛争	○	
8		事故歴に応じて適用される自動車共済の掛け金率に関する紛争	○	
9		掃除機、活水器及びマッサージ器の訪問販売の契約解除に関する紛争	○	
10		パチンコ攻略法の解約に関する紛争	×	
11	22年2月	経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争	×	株式会社日本マネジメントアカデミー
12		競馬予想ソフトの解約に関する紛争	×	株式会社マイクロシステムテクノロジー
13		原油海外先物取引に関する紛争	○	
14		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争	○	
15		街頭で声をかけられたのをきっかけに購入した絵画に関する紛争	○	
16		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争	○	
17		リフォーム工事の契約締結に関する紛争	○	
18		原油海外先物オプション取引に関する紛争	○	
19		頭の回転などを高めると称する教材の解約に関する紛争	○	
20		建築士資格取得講座の解約に関する紛争	○	
21		タレント養成講座の解約に関する紛争	○	
22		インターネットでの宿泊予約の成立に関する紛争	○	
23		自動車リース契約中の新車乗り換えに関する紛争	×	
24	22年5月	未公開株の解約に関する紛争（1）	×	ヘリテイジファンド株式会社
25		未公開株の解約に関する紛争（2）	×	エコエナジー株式会社 3件併合
26		サイドビジネス情報の解約に関する紛争	○	株式会社イデアプラント
27		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（1）（2）	○	2件併合
28		注文住宅の新築工事代金支払いに関する紛争	○	
29		還元額が説明と異なる出資に関する紛争	○	
30		興行のチケットの払い戻しに関する紛争	×	
31		絵画の通信販売に関する紛争	○	
32		水槽用ヒーターの空焚きによる火災事故に関する紛争	○	
33		旅行等が安くなるという会員サービスの会費に関する紛争	○	7件併合

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
34	22年8月	在宅ワーク契約の解約に関する紛争	×	株式会社テレメディアマーケティング
35		コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争	×	テクニカル電子株式会社
36		リゾートクラブ会員権に関する紛争	×	
37		軽貨物配送契約の解約に関する紛争	○	2件併合
38		婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争	○	
39		包茎手術の解約に関する紛争（1）	○	
40		包茎手術の解約に関する紛争（2）	○	
41		生命保険の前納保険料の残額の返還に関する紛争	○	
42		戸建住宅の新築請負契約の解除に関する紛争	×	
43		男性用かつら等の解約に関する紛争	（※1）	※1：取下げ
44		マンション購入時の高さ制限の説明に関する紛争	×	
45		呼吸機能を増進するための健康器具に関する紛争	○	
46		下水管掃除と床下害虫駆除の解約に関する紛争	○	
47		未公開株に関する紛争（3）	（※2）	8件併合 ※2：7件で和解成立
48	22年11月	海外インターンシップの解約に関する紛争	×	株式会社アドミックス （リックインターナショナル）
49		注文住宅の外壁の品質に関する紛争	×	パナホーム株式会社
50		ネットショップの解約に関する紛争	×	株式会社IB 2件併合
51		電話機リースの解約に関する紛争（1）	○	
52		電話機リースの解約に関する紛争（2）	○	
53		電話機リースの解約に関する紛争（3）	○	
54		投資信託の損害金の返還に関する紛争	×	
55		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（1）	○	
56		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（2）	○	
57		退会金名目で金員を要求され代わりに商品購入をさせられた契約に関する紛争	○	
58		携帯電話の保証サービスに関する紛争	○	
59		中古車の修復歴の説明に関する紛争	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
60	23年3月	波動水生成器の解約に関する紛争	×	株式会社バイオシーパルス
61		賃貸マンションの修繕に関する紛争	×	株式会社トーヨーテクノ
62		競馬情報の返金に関する紛争	×	株式会社ウイニングチケット
63		会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争	×	株式会社ギフト
64		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	×	有限会社富澤ハウジング
65		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	株式会社ドクターズ・エクセレンス
66		俳句集の自費出版の解約に関する紛争	○	
67		クリーニング火災に関する紛争	（※3）	※3：取下げ
68		インターネットオークションに関する紛争	○	
69		電話機リース契約の解約に関する紛争（4）	○	
70		変額個人年金保険の解約に関する紛争	○	2件併合
71		手術給付金等の過少給付に関する紛争	○	
72		マンションの共用部分の不具合に関する紛争	○	
73		自動販売機ビジネス代理店契約の解約に関する紛争	○	
74		育毛剤等の解約に関する紛争	○	
75		ビジネス講座の解約に関する紛争	○	
76		ノートパソコンリース契約の解約に関する紛争	○	
77		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（3）	○	
78		終身年金保険の解約に関する紛争	○	
79		電気駆動型自動車の電磁波被害に関する紛争	○	
80		社債の償還に関する紛争	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
81	23年6月	新株予約権付社債の解約に関する紛争（1）	×	シグマリゾート株式会社
82		新株予約権付社債の解約に関する紛争（2）	×	株式会社アクア販売 株式会社アクアテック
83		小径タイヤの折りたたみ自転車事故の損害賠償請求に関する紛争	×	株式会社価格ネット
84		投資商品購入契約の解約に関する紛争	×	株式会社IAGトラスト
85		ペットの移動販売に関する紛争	×	有限会社スマック（グッドボーイ）
86		結婚相談所の加盟店契約に関する紛争	×	
87		新築戸建住宅の補修に関する紛争	×	
88		デリバティブ取引に関する紛争	×	
89		学資保険における支払保険料の返還に関する紛争	×	
90		「スポーツギャンブル」の投資ソフトの解約に関する紛争	○	
91		事業用操縦士資格の取得に係る訓練費用の返金に関する紛争	×	
92		投資信託の販売時の説明に関する紛争	×	
93		生命保険の契約締結に関する紛争	×	
94		投資ソフト（FX自動売買）の解約に関する紛争	○	
95		未公開株の買取りに関する紛争	○	
96		生命保険の特約に関する紛争	○	
97		終身保険における入院保険金の支払に関する紛争	○	
98		中古車の解約に関する紛争	○	
99		スポーツシューズの返金に関する紛争	×	
100		養老保険の解約に関する紛争	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
101	23年10月	パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争	×	株式会社ネクスト
102		マンションの補修に関する紛争	×	三井不動産レジデンシャル株式会社
103		包茎手術の返金に関する紛争	×	代々木メンズクリニック
104		出資社員券の解約に関する紛争	×	合同会社クリアスタイル
105		変額個人年金保険の解約に関する紛争（2）	×	
106		新築分譲住宅の電柱埋設に関する紛争	○	
107		プリペイドカードの有効期限に関する紛争	○	
108		競馬投資ソフトウェア代金の返金に関する紛争（2）	○	
109		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争	○	
110		事故が発生したバイクの引取りに関する紛争	○	
111		店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争	○	
112		モデル登録の解約に関する紛争	○	
113		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（1）	×	
114		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（3）	○	
115		終身介護年金保険の解約に関する紛争	×	
116		電動自転車の事故に関する紛争	○	
117		航空券取扱手数料の返還に関する紛争	○	
118		デジタルコンテンツ利用料金の返金に関する紛争	○	
119		未公開株の解約に関する紛争（4）	○	
120		多数の生命保険の解約に関する紛争	○	2件併合
121		ネットショップの代理店契約の解約に関する紛争	○	3件併合
122		投資信託に関する紛争	○	
123		サイドビジネス情報の解約に関する紛争（2）	○	
124		国際線航空券の払戻に関する紛争	○	
125		カーナビの修理に関する紛争	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
126	24年1月	国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	有限会社トレックス
127		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（3）	×	株式会社ハート引越センター
128		投資商品購入契約の解約に関する紛争（2）(3）	×	株式会社IAGトラスト 2件併合
129		キッチン水栓の漏水による損害に関する紛争	○	
130		株式投資信託の解約に関する紛争	×	2件併合
131		ウェブショップツールの解約に関する紛争	○	
132		家庭用温熱器の返品に関する紛争	○	
133		クリーニング事故の補償に関する紛争	○	
134		ゲーム専用ICカードデータの初期化に関する紛争	○	
135		小麦加水分解物含有石鹸によるアレルギー症状に関する紛争	×	
136		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（1）	○	
137		火災事故の損害賠償に関する紛争	×	
138		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争	○	
139		投資マンション購入契約の解約に関する紛争	○	
140		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（2）	○	
141		カイロプラクティック講習及び商品購入の解約に関する紛争	○	
142		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争	○	
143		水生成器の解約に関する紛争	○	
144		多数回にわたる株式取引による損害賠償請求に関する紛争	○	
145		服飾専門学校の授業料等の返還に関する紛争	○	
146		ホームセンター内事故の治療費・慰謝料請求に関する紛争	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
147	24年3月	介護付有料老人ホームの償却金に関する紛争	×	ワタミの介護株式会社
148		着物クリーニングの補償に関する紛争	×	きものクリニック京都屋 こと 宮坂 正
149		モデルタレントスクールの解約に関する紛争	○	
150		化粧品購入契約の解約に関する紛争	○	48件併合
151		生命保険契約における前払保険料の返金に関する紛争	×	
152		包茎手術等の一部返金に関する紛争	○	
153		挙式披露宴提供サービスの解約に関する紛争	×	
154		早期割引航空券のキャンセル料に関する紛争	×	
155		変額個人年金保険の解約に関する紛争（3）	○	
156		マンションの売却に係る専任媒介契約に関する紛争	○	
157		外国債券取引契約の解約に関する紛争	×	
158		除霊費用等の返還に関する紛争	○	
159		株式の無断売買に関する紛争	○	
160		銀行窓口販売の医療保険の保険金支払いに関する紛争	○	
161		中古バイクの修繕費用に関する紛争	○	
162		スマートフォンの自動通信に関する紛争	○	
163		家庭教師の解約に関する紛争	○	
164		音楽・タレント契約の解約に関する紛争	○	2件併合
165		ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争	○	
166		資産分散型ファンドに関する紛争	×	
167		不動産仲介に関する紛争	×	
168		積立利率変動型一時払終身保険契約の解約に関する紛争	×	
169		有線テレビ放送を利用したビデオ配信サービスの解約に関する紛争	○	
170		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	○	
171		投資信託商品をめぐる損害金の請求に関する紛争	○	
172		出会い系サイトの返金に関する紛争（2）	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
173	24年5月	マネジメント講座の解約に関する紛争	×	株式会社コンサルト
174		出会い系サイトの返金に関する紛争（3）	×	株式会社プラグ
175		出会い系サイトの返金に関する紛争（4）	×	株式会社レジェンド 株式会社インパクト
176		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争（2）	×	株式会社総合入力事業
177		植樹・育成のオーナー権利に関する紛争	×	株式会社スタイレックエンタープライズ
178		セラピスト養成学校の約款等に関する紛争	×	
179		ローヤルゼリーの解約に関する紛争	○	
180		FXトレードシステムに関する紛争	○	
181		普通借家契約に係る個人用火災保険に関する紛争	○	
182		プロバイダ契約の回線速度に関する紛争	○	
183		ウイルス対策ソフトの解約に関する紛争	○	
184		洗濯機の水栓からの漏水による損害に関する紛争	×	
185		スキーのビンディングに関する紛争	○	
186		変額個人年金保険の解約に関する紛争（4）	×	
187		クレジットカードの利用料金に関する紛争	○	
188		ワーキングホリデープログラムの解約に関する紛争	○	
189		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（3）	○	
190		投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争	×	
191		電気温水器購入契約の解約に関する紛争	○	
192		中古住宅の適合証明書発行費用に関する紛争	○	
193		まつ毛エクステンションの事故に関する紛争	×	
194		投資信託の勧誘に関する紛争	○	
195		個人年金保険に係る契約の取消等に関する紛争	○	
196		モバイルデータ通信の定額料金に関する紛争	○	
197		ハンドミキサーの事故に関する紛争	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
198	24年8月	犬の疾患の保証に関する紛争（1）	×	株式会社リバースラン
199		ブレーキオイル交換器具に関する紛争	×	株式会社ワールドツール
200		サイドビジネス情報の解約に関する紛争（3）～（10）	×	株式会社インフォスタイル
201		中古電動自転車の故障に関する紛争	○	
202		投資信託と学資保険に関する紛争	×	
203		変額年金保険の解約に関する紛争	○	2件併合
204		給湯器の返金に関する紛争	×	
205		タレント契約の解約に関する紛争	×	
206		クッキー缶開封時に発生した怪我に関する紛争	○	
207		住宅新築設計・監理に関する紛争	○	
208		ブレーキ併用式車間距離制御機能付定速走行装置に関する紛争	×	
209		ガス給湯器の設置契約に関する紛争	○	
210		パソコンレンタル付プロバイダ契約に関する紛争	○	
211		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（4）	○	
212		化粧品販売の代理店契約の解約に関する紛争	○	4件併合
213		家屋沈下修正工事の契約に関する紛争	○	
214		犬の疾患の保証に関する紛争（2）	○	
215		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（4）	○	
216		宅地建物取引主任者の試験対策講座の解約に関する紛争	○	
217		幼稚園の入園料の返金に関する紛争	×	
218		パソコンの故障に関する紛争	○	
219		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（5）	○	
220		ミニショベルの修理代金に関する紛争	○	
221		革製家具の劣化に関する紛争	○	
222		SEO対策サービスの解約に関する紛争	○	
223		探偵調査に係る契約の取消しに関する紛争	○	
224		除霊費用等の返還に関する紛争（2）	○	
225		ネイルスクールの解約に関する紛争	○	
226		ダイビング器材等の解約に関する紛争	○	

【事例 1】犬の疾患の保証に関する紛争（１）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方（注）のペットショップで犬（トイプードル）を 50 万円で購入した。購入した日の夜、犬の具合が悪くなり、息苦しそうな状態が続いた。相手方社長に相談の上、動物病院（以下、「A 病院」という。）で診察してもらったところ、気管虚脱、ケンネルコフ、膝蓋骨（しつがいこつ）脱臼と診断された。

相手方に A 病院の診断書（以下、「診断書 A」という。）を持参し、ペット売買契約書の先天的疾患に関する保証（以下、「保証条項」という。）に基づいて、購入代金の 30％（15 万円）の返還を求めた。しかし、相手方から弁護士に相談しないと判断できないと言われた。

後日、相手方より、申請人の受診した A 病院からレントゲンの貸し出しを断られたことを理由に、返金できないとの連絡があった。その後、レントゲンの貸し出しに応じてもらえる別の動物病院（以下、「B 病院」という。）を受診し、気管虚脱について「先天的な気管の異常と考えられる」旨の記載がある診断書（以下、「診断書 B」という。）を再度提出したが、相手方からは返金できないと回答された。

購入代金の 30％（15 万円）の返金と動物病院の診断書代等の支払いを求める。

（注）株式会社リバースラン
　　本社所在地：東京都中央区　代表取締役：水谷　時人

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人が提出した診断書からは、申請人の主張を基礎付ける事実関係を確認することができなかったことから、申請人の請求には応じない。

犬の各症状について、保証条項の要件のうち、「飼育管理上重大な支障が生じ」ておらず、また、先天的疾患の存在についても明らかではない。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、犬を購入する際に相手方から飼育に関する注意説明があったか、犬の症状の経過や獣医師の診断結果、苦情を申し立てた際の相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、保証に応じない理由や、犬を販売する際の説明方法、申請人が提出した診断書の解釈等について聴取した。

申請人は、犬を購入した際に、相手方は、保証と特典に関するパンフレットを示して説明したが、契約書の各契約条項の具体的な説明はなく、保証が相手方独自のシステムであることを強調され信用して安易に契約してしまったこと、飼育に関する説明は詳細には受けておらず、散歩させないように等の注意も受けていないことを述べた。また、購入した当日の夜に犬が息苦しそうにしており、A 病院で気管虚脱、ケンネルコフ、膝蓋骨脱臼と診断され、今も苦しそうな鳴き方をしていること、診断書 A・B を提出し相手方と交渉したが、対応してもらえなかったことを述べた。

これに対し、相手方は、トイプードルは愛玩用に改良を重ねられた犬であり、もともと弱いため、取り扱いには細心の注意が必要で、販売時にも当然説明しているはずである、契約書に定めている保証条項は、①生後から１年以内に、②飼育管理上重大な支障が生じ、③同期間内に獣医によりそれが先天的疾患によるものと診断されたとき（以下、各要件を順に、「要件①」、「要件②」、「要件③」という。）の全ての要件を満たすことが必要であるが、要件②の解釈についてはせき込みが激しくて頻繁というような、犬としての日常生活に支障があるような状況を想定しているが、本件ではそこまでの確認ができていないこと、要件③について、獣医による適切な診断がなされていることが必要であり、申請人提出の診断書は信用性が低いと判断せざるを得ないこと、販売前（販売の約１カ月半前）の健康診断では異常が見つかっていないこと等から、要件③を充足しないと述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、販売の際の説明では様々な保証を謳っているが、契約条項にはもろもろの売主の免責を設けており、説明とのギャップがあり、契約書面で具体的に条件を提示する必要があるし、同時に詳細な説明をすべきであると指摘した。また、販売時の説明不足や保証条項の要件が曖昧であること、申請人が提出した診断書で保証に応じないことに合理的な理由がないことから、譲歩の可能性はないのか、相手方が持ち帰って検討することとなった。

第２回期日において、期日の直前に相手方より提出された、「相手方に落ち度はなく、申請人の請求に理由がないことは明らかと考えており、和解の意思はない」旨の書面に基づいて、相手方から当該結論に至った経緯や理由を聴取した。

相手方は、気管虚脱、ケンネルコフ、膝蓋骨脱臼の３つの症状について、いずれも先天的疾患があるという状況が証拠上確認できず、先天的疾患がいかなる証拠に基づいて認定され得るのか不明であること、購入後最初はあまり散歩させないようにと販売時にパンフレットを示して注意しているにもかかわらず、申請人が犬の散歩をさせているところを相手方社長が見たこと等を述べた。また、本手続にかかる前に、診断書Ａ・Ｂの内容を相手方の提携先の動物病院（以下、「Ｃ病院」という。）の獣医師に確認してもらったところ、犬（現物）を診ないと正確な診断が難しいと言われたため、犬を預からせてほしいと主張したが、申請人に断わられ、消費生活センターでの交渉が決裂したことを述べた。

一方、申請人は、第２回期日直前に携帯電話で撮影した犬の動画を仲介委員に示し、診断書Ａ提出後もＡ病院への通院を続けており、現時点でもせきがひどく、場合によっては気管に穴を開ける手術をする可能性も浮上していること、Ａ病院の獣医師は、気管虚脱によるせきであり、先天性に間違いないだろうと言っていることを述べた。また、保証条項の要件②、要件③について具体的な説明は受けていないと述べた。

仲介委員は相手方に対し、犬のせきの症状が現時点でも出ており、Ａ病院の獣医師が先天性の気管虚脱と言っていることを伝えた。また、国家資格を有する獣医師による、先天性と診断した診断書が存在し、形式的に保証条項の要件を充足するにも関わらず、先天性ではない、診断書が信用できない等と主張するのであれば、保証条項が適用されるのはどのような場合か、保証条項が瑕疵担保責任の特則であるとすると消費者にとって非常に制限的な運用であり消費者契約法10条で無効となる、健康な犬を販売しているはずがそうではなかったとすると不実告知に該当すると指摘した。

相手方が犬の症状に疑いを抱いていることから、仲介委員は相手方に、Ｃ病院の獣医師とと

もにA病院に犬の症状を直接確認し判断することが必要であると提案し、相手方もこれに同意した。

第2回期日後、A病院での現地期日開催に関して、相手方は、相手方代理人のみが出席することになるため、事前にカルテを開示して欲しいと求めた。当日カルテを開示するので、専門家である獣医師を同行の上で期日に臨んで欲しい旨伝えたところ、相手方は、獣医師は同行できない、カルテの事前開示が難しいのであれば、持ち帰って検討するために期日の録音をさせて欲しい等の要望を述べたため、期日の調整に難航し、結局A病院での現地期日開催は中止となった。

第3回期日において、相手方は、A病院での現地期日開催ができなかったのは申請人側の事情であり相手方には何らの落ち度もなく、申請人の請求に対応するのは難しいと回答した。申請人が提出した診断書は犬のせきの原因がわからないから信用できないとの主張を繰り返した。

仲介委員は相手方に対し、本件では保証条項の要件を充足しているものと判断でき、相手方の保証条項の解釈はハードルが高く、消費者の権利の実現には足かせになると指摘した。

相手方の対応を申請人に伝えたところ、申請人が中立な立場にある国立病院の診断書に基づく解決を提案したので、相手方が持ち帰って検討することとなった。

第3回期日後、相手方は提案を拒否し、「本手続を利用した話し合いを継続することは困難」との書面が届いたため、仲介委員は本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 2】ブレーキオイル交換器具に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方(注1)からブレーキオイル交換器具(注2)（以下、「本件商品」という。）を購入し、取扱説明書に従いながら、ブレーキオイル交換作業を行ったところ、バルブと透明ホースの接続部分が外れ、ブレーキオイルが車に噴きかかって塗装面に損害が生じた（以下、「本件事故」という。）。

相手方に苦情を申し出たところ、本件商品にまったく問題はないと言われたため、地元の消費生活センターを介して国民生活センターに商品テストを依頼した。その結果、本件事故は、本件商品にタイラップバンドがないことが原因であると報告された（なお、国民生活センターが入手した本件商品の同型品にはタイラップバンドがついていた）。

そこで、相手方に対応を求めたところ、「通常販売している商品は、タイラップバンドがついていない。国民生活センターが入手し、テストに使用した本件商品の同型品は、試作品の可能性がある。PL 保険が適用できないため、賠償金は出せないが、2 万円相当の自社製品を提供する」と回答があったが納得できない。

塗装面の修理に要する費用（約 190,000 円）を支払ってほしい。

(注1) 株式会社ワールドツール

所在地：埼玉県深谷市　代表取締役：中島　勉

(注2) 商品名：ＡＰ　ワンマンブリーダーホース（型番：AP070053）

＜相手方の対応＞

- ブレーキオイルの交換作業は自動車整備作業であり、本件商品には注意事項としてパッケージ裏面に「自動車整備士、又は整備に関する一般的な知識を有する方を前提」と表記している。
- 整備作業では、作業者は自身の安全を確保するとともに、作業する車両及び周囲への損害を防ぐ措置を行う。車両や周囲にブレーキオイルの付着防止と、付着した場合にすぐ洗い落とす準備をすることが必要である。
- 状況を再現したところ、作業したブレーキ付近の床面上にブレーキオイルの付着が見られたが、作業した車両のボディーへの付着は見られなかった。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から、本件商品の使用方法や事故の状況等について聴取した。

申請人は、自動車整備に関する資格は保有していないが、これまでも自分でブレーキオイルを交換していたこと、本件事故の際、最初に右後輪のブレーキオイルを交換しようと思い、ブレーキを踏んだが、オイルが出てこなかったので再度踏んだところ、本件商品のバルブが透明ホースから抜けてしまったこと、すぐに水でオイルを洗い流したが、垂れたような感じで塗装面が白くなったこと、本件商品の説明書に“一人でできる”“簡単にできる”旨が表示されていたので、タイラップバンドがついていないことに不安を覚えたが、本件商品を信じたことなどを述べた。

他方、相手方は、本件商品の購入層は自動車整備の有資格者等の専門家を想定していること、本件商品にはタイラップバンドはついていないこと、本件商品は海外のメーカーが製造しており、相手方は輸入販売していることなどを述べた。

両当事者の主張を踏まえ、仲介委員は、①本件商品の説明書を見ると、必ずしも専門家を対象とした商品とは思えず、その販売形態からも整備に関する一般的な知識レベルの消費者も購入するだろうと考えられること、②タイラップバンドをつけるべきところ、これがないため、安全上の問題も生じる懸念があることを指摘した文書を相手方に送付し、併せて本件の解決案についても検討するよう求めた。

後日、相手方より、①自動車整備は専門分野に属するものであり、本件事故は専門知識を有していれば防げたこと、②本件商品は、安全上の対策の一つとして、ホース内の圧力が超過した場合に、ホースと逆流防止機構の接続部が外れる構造となっているとの回答がなされた。

第 2 回期日では、本件の解決案について相手方の見解を尋ねた。相手方は、本件事故の再現テストを行ったところ、ブレーキオイルが地面に飛散することはあったが、車体に付着するほど飛び散ることはなかったため、申請人が主張する損害が本件商品によるものか疑義を抱かざるを得ないと考えていることから、修理費用を支払うことはできないとのことであった。

仲介委員としては、申請人の主張には一定の合理性があるものの損害額が確定的でないこと、相手方の反論には合理性が認められないこと等から、双方が譲歩し、相手方が 10 万円を支払うことで解決を目指してはどうかと提案した。

後日、相手方より「社内で改めて検討したが、当社に本件事故の責任があるとは考えられないため、金銭的な賠償には応じられない。ただし、当社の商品を購入されたお客さまであるという点を考慮し、以前提案していた 2 万円相当の自社商品を提供することは可能である」との回答が寄せられた。

第 3 回期日で相手方に再考を促したが、回答は変わらず、また、本件事故を製造者である海外のメーカーには報告するが、本件商品の改善を行うかはそのメーカーの判断になること、本件商品は好評を博しており改善の予定は不明である等述べ、商品の改善の意思も示されなかった。他方、申請人も 2 万円相当の相手方商品の提供を拒否したため、不調で終了となった。

【事案3】サイドビジネス情報の解約に関する紛争（３）～（１０）

１．事案の概要

（1人の申請人より8件の申請があった。本項目は、8件の主張内容がほぼ同じであるため、代表的な1件について記載したものである。）

＜申請人の主張＞

平成20年に、情報商材を専門に取り扱うモール事業者（以下、「相手方決済代行業者(注)」という。）の運営するインターネットサイト上で、「急募！全登録者の平均時給1,860円！ITエレクトロニクスが提供する完全在宅ビジネス」、という相手方販売者の情報商材を見て、46,800円で購入した。

しかし、実際には、メールマガジンを発行してアフィリエイトをするものであり、迷惑メールを他人に送る行為である。また、時給1,860円の根拠も示されない。

相手方決済代行業者らに、契約の解除と、支払済の購入代金全額の返金を求めたい。

(注)株式会社インフォスタイル

所在地：大阪府大阪市　　　代表取締役：北澤　正規

＜相手方決済代行業者の対応＞

回答書及び答弁書の提出なし。

＜相手方販売者の対応＞

回答書及び答弁書の提出なし。

２．手続の経過と結果

相手方決済代行業者らに対して申請通知書等を発送したところ、相手方決済代行業者を含む大半の相手方から、返答がなく、発送した通知書が「宛所尋ねなし」等の理由で返送された。また、本件申請後期日開催前に相手方決済代行業者のホームページが閉鎖され、電話もつながらない状況となった。さらに、相手方販売者らに対しても事務局から電話連絡を試みたが、連絡を取れない者が大多数で、状況に進展はなかった。なお、相手方販売者からの情報で、相手方決済代行業者が倒産した可能性があることが分かった。

申請人に対し、相手方決済代行業者らの状況を伝えたところ、申請人が本件申請の取下げを行ったため、手続終了となった。

なお、大規模に事業を展開していた相手方決済代行業者が突如として音信不通になった状況を消費者に周知する必要があることから、事業者名を含む公表を行うことにした。

【事案 4】中古電動自転車の故障に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

インターネット通信販売で、中古の電動アシスト自転車（以下、「本件自転車」という。）を約 68,000 円で購入したが、すぐに電気系統の故障がありアシストしなくなり、子供 2 人を乗せて走行中に転倒した。けがはなかった。

相手方に苦情のメールをしたところ、取替えに出向くので 1 カ月待ってほしいと返事が来た。こちらの都合も考えずに一方的な対応だったため、本件自転車を返品する旨の電話連絡をしたところ断られてしまい、話の途中で電話を切られてしまった。

相手方に自転車の返品と既払金の返金を求めたい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

返品、返金に応じる義務はなく、商品説明欄にも返金に応じる等の説明はしていないため、申請人の請求を認めない。

原因、故障部位を確認するために 1 カ月を要する。商品を修理し正常な状態に戻して再納品する。それにかかる費用などは一切請求しない。

2．手続の経過と結果

期日において、申請人から、本件自転車購入の経緯や故障の状態、苦情申し出後の相手方とのやりとり等について聴取した。また、相手方から、本件自転車の仕様や申請人に対する対応等について聴取した。

申請人は、購入直後にパッとランプが消えてアシストしなくなる配線上の接触不良のような不具合があり、子供 2 人を乗せて転倒したこと、インターネットを利用して中古自転車を購入する場合に多少のリスクは承知であり、傷は仕方ないと思っていたが、電気系統という機能・動力の不具合までは考えていなかったこと、相手方に苦情を申し出た際、修理ではなく、車体を丸ごと交換するが 1 カ月かかると言われたこと、本件申請後、本件自転車を相手方に着払いで返品済みであること、転倒して以来、本件自転車を使用するのがこわくなったため、修理ではなく購入費用全額を返金してほしいと主張した。

これに対して、相手方は、自転車は小荷物ではないため梱包（こんぽう）方法が難しく、遠方の顧客への対応は 1 カ月に 1 回の便で受け取りに行くしか方法がないこと、中古電動自転車の部品の交換は専門性が必要であり、事情を考慮してほしいと主張した。また、中古品の通信販売という販売形態であり、顧客都合の返品は受け付けないとしていること、本手続を申請した申請人が本手続中に合意なく本件自転車を返品したことは疑問であり、返品を受けた本件自転車は、本手続開始まで点検していないこと、顧客の操作ミスが原因で不具合が発生する場合もあり、そもそも初期不良かどうかわからないこと、修理による対応が原則であるが、返金するのであれば、本件自転車が故障しているか不明であることや諸経費がかかっていることに鑑み、商品代金の 70％を返金すると主張した。

仲介委員より相手方に対し、すぐに交換してほしいとの申請人の要望や消費者の利便性を考

えると、修理まで 1 カ月を要するというのは対応として問題があったのではないか、販売時に欠陥があって、万が一子供がけがしていたら大変なことになること、返品を受け付ける条件も一方的に規定していること、相手方ホームページの「前後新品子供乗せ」との記載は、本件自転車が幼児 2 人同乗用自転車であるかの誤認を与える表示であると指摘した。その上で、本件自転車代金の 70%にさらに上乗せした 45,000 円での解決を説得したところ、相手方はその金額で応じ、申請人は回答を持ち帰ることになった。

期日後、申請人より提示された和解金額を受けると回答があり、和解が成立した。

【事案 5】投資信託と学資保険に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 19 年 7 月、相手方から、絶対に安全な商品であるかのように説明されたので、他の金融機関の学資保険を中途解約して、相手方と投資信託を契約し（以下、「本件投資信託」という。）、合計約 280 万円を投じた。しかし、購入後 1 年半で大きく値下がりし、約 170 万円の損失が出た。相手方に基準価額の下落について問い合わせたが、はぐらかされるばかりで説明を受けられず、解約の判断ができなかった。

平成 21 年 1 月、相手方の担当者が自宅に来訪し、本件投資信託はもう駄目なので別の商品に変更するよう強く説得され、本件投資信託を売却し別商品を購入した。担当者の説明から本件投資信託は打ち切りになったのだと思っていたが、先日、現在も販売されていることを知った。

本件投資信託の損失分（約 170 万円）と、学資保険を満期まで持ち続けず中途解約したことによる差額（約 40 万円）の、計約 210 万円を返還してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認めない。

当方に本件に関する非がないと判断しているためいかなる金銭的な和解にも応じない。

取引を開始するに際して、債券と投資信託の商品性の違い及びリスク等について十分に説明したので、申請人は投資信託のリスク、元本保証がないことを理解された。

元本部分の損失額は約 130 万円であり、申請人は約 20 万円の分配金を受け取っているため、実質的な損失額は約 110 万円となる。

他の金融機関の学資保険の解約損を加算しているが、当方としては容認できない。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、両当事者から事実関係の聴取を行った。

申請人は、本件投資信託より以前に投資経験はなく、契約当時は基準価額の意味や分配金の仕組み等を理解していなかったこと、本件投資信託購入の経緯は、投資経験のある知人（以下、「紹介者」という。）に相手方の担当者を紹介され、紹介者宅で本件投資信託の説明を受け、まず口座を開設したこと、後日、自宅に相手方担当者が来訪し、玄関先で本件投資信託の申請書類に押印したこと、その後基準価額は下落したが、相手方担当者から損失を取り戻すために増資するよう何度も言われ、3 回買い増したが、突然本件投資信託は続けられないと告げられ、言われるままに別の投資信託に切り替えたとのこと等を述べた。また、リスクとリターンの説明については、紹介者宅でほぼ口頭での説明を受けたが、為替リスクについて質問すると、支払いも受取りも円であると強調されたと述べた。また、損失額を約 170 万円と記載して申請してしまったが、これは誤計算であり、正しい損失額は約 110 万円であると述べた。

他方、相手方は、お得様である紹介者から申請人を紹介され、証券取引経験のない申請人のために株と債権と投資信託の違いから説明したこと、いくつかの商品を紹介したが、申請人は学資保険の利回りの低さに不満を持っていたので、分配金が最も高い本件投資信託を説明した

こと、申請人に対する説明は十分になされており、同席した紹介者も元本保証がないことに注意するよう口添えをしていたこと等を述べた。また、本件投資信託は、新興国への投資による高金利と先進国への投資による高配当を得ることによって、高い分配金を目指す商品であると説明したと述べた。

仲介委員は、本件投資信託を購入した経緯が明らかになっておらず、申請人が投資のリスクをどの程度認識していたのか確認するために、さらに資料を収集する必要があると考えた。そこで、次回期日を設けることにして、申請人に対し、紹介者宅でのやり取りとその後の申請人宅でのやり取りについて資料を作成するよう要請した。また、相手方に対しても、口座開設時の資料等の提出を要請した。

第 2 回期日において､両当事者から提出された資料に基いて事実関係の確認を行うとともに、互譲の意思の有無を確認した。

申請人は、紹介者の証言として、相手方の担当者が外国債の入っている商品について、「その国で戦争でもない限り安心」と説明していたと主張した。他方で、相手方から元本保証がない旨の説明を受けていたことを認め､相手方への請求金額については譲歩の余地があると述べた。

一方、相手方は、過当勧誘は全くなく、説明にも落ち度はなかったこと、学資保険から投資信託への切り替えは申請人の要望であり、それを止めるようなネガティブセールスをするわけにはいかないこと、適合性の面でも問題はなかった等と主張し、本日をもって交渉を決裂してもかまわないと述べた。

仲介委員は、これまでの両当事者の主張を踏まえて検討した。相手方は申請人に対して一般的な水準としての説明義務を果たしていたと考えられるが、本件投資信託の財源が学資保険であり、子供の学資を増やす目的で本件投資信託を購入したことから、より丁寧な説明が必要であったと考えた。また、申請人が「戦争でもない限り」とリスクを薄めるかのような説明をされたと主張していることについて検証する必要があると考えた。そこで、相手方に対し、担当者による説明について調査を行うことを要請した。

第 3 回期日において、申請人は、相手方の答弁に対する反論を文書で提出し、基準価額が下落しているにもかかわらず相手方の執拗（しつよう）な営業電話に説得され買い増しを続けたこと、下落の原因について説明を求めても、下がっている今が買い時だ等と言われるばかりであったと主張した。

他方、相手方によると、紹介者から聞き取り調査をしたが、紹介者は当時の発言について覚えていなかったと報告した。相手方は、適合性の原則について問題がないか検討したが、申請人の属性と本件商品の商品性を合わせても問題はない。説明義務についても、申請人の書面や紹介者の証言を含めて検討したが、損害を賠償しなければならない過失はない。申請人は口座開設までに数週間かけており、その間に何度も質問をしていたため、むしろ丁寧な手順を踏んでいたと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人の反論について調査を行うことを要請し、相手方は次回期日までに再調査を行うことを約束した。

第 4 回期日において、相手方の意向を再度確認した。相手方は、当時の通話記録の一部と担当者の陳述書を提出し、申請人が積極的に債券を使い分けて購入しており、為替リスクも理解していたことから適合性に問題がなく、基準価額の下落に関する説明を含めた説明義務を尽くしており、相手方になんら問題がないため、経済的な負担を伴う和解には応じられないとの認

識を示した。

本件は、契約締結時の説明内容に関する基本的な事実関係について、当事者双方の主張に根本的な対立があるまま、回を重ねてもその対立点が埋まらず、また事実関係の対立を前提とした解決案の調整についても相手方の譲歩が得られない状況もあるため、仲介委員は、本手続で和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了させることにした。

【事案6】変額年金保険の解約に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人イの主張＞

認知症を発症しており、商品のリスクを正しく理解できないにもかかわらず、相手方銀行の担当者に元本割れリスクのある変額個人年金保険(相手方生命保険会社Aの商品)を紹介され、定期預金を解約するなどして合計2,400万円分購入した。

現在、大きな損失がでている。

契約を取消し、支払った全額を返金してほしい。また、変額個人年金保険を購入するにあたって解約した定期預金を解約する前の状態に戻したうえで、現在までの利息をつけてほしい。

（本事案の申請人は、申請人ロの夫である）

＜申請人ロの主張＞

金融商品の契約は夫に任せていたが、その夫は認知症を発症していた。夫は、商品のリスクを正しく理解できない状態にもかかわらず、相手方銀行の担当者に元本割れリスクのある変額年金保険（相手方生命保険会社A、Bの商品）を紹介され、定期預金を解約するなどして相手方生命保険会社A、Bからそれぞれ3,000万円、合計6,000万円分購入した。

現在、それぞれの商品に大きな損失がでている。

2つの変額個人年金保険の契約をそれぞれ取消し、支払った全額を返金してほしい。また、変額年金保険を購入するにあたって解約した定期預金を解約する前の状態に戻したうえで、現在までの利息をつけてほしい。

（本事案の申請人は、申請人イの妻である）

＜相手方銀行の対応（申請人イについて）＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人は、高齢ではあるものの理解力・判断力に問題はなかった。

銀行は、募集資料に沿って申請人に対し十分に商品説明を行っており説明義務違反はない。

申請人の請求に応じかねることについて、申請人の理解を得たい。

＜相手方生命保険会社Aの対応（申請人イについて）＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

契約当時、申請人の判断能力には特段の問題は認められない。

募集資料をもとに商品説明がされたため、申請人はリスクの存在についても理解したうえで保険加入申込みをしている。

申請人の請求に応じる意思はないが、可能な限り説明し、申請人の理解を得たい。

＜相手方銀行の対応（申請人ロについて）＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人は、高齢ではあるものの理解力・判断力に問題はなかった。

銀行は、募集資料に沿って申請人に対し十分に商品説明を行っており説明義務違反はない。

申請人の請求に応じかねることについて、申請人の理解を得たい。

＜相手方生命保険会社Ａの対応（申請人ロについて）＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

契約当時、申請人ロは申請人イとともに本件保険契約についての説明を受け、リスクの存在についても理解したうえで、自らの意思で保険加入申込みをした。

申請人の請求に応じる意思はないが、可能な限り説明し、申請人の理解を得たい。

＜相手方生命保険会社Ｂの対応（申請人ロについて）＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

本件契約は申請人自身の判断で加入し、契約は有効に成立したものと判断している。

募集資料に基づいて商品内容および商品リスクの説明等を行い、申請人の了解を得て契約しており、募集上の取扱いに何ら問題はないと判断している。

契約の解消に応じることはできない。

２．手続の経過と結果

【第１回期日：申請人（申請人代理人ら）及び相手方（相手方銀行・相手方生命保険会社Ａ・相手方生命保険会社Ｂ）から聴取】

第１回期日において、申請人代理人及び付添人２名（付添人は申請人らの次男及び長女である、以下 3 名を「申請人代理人ら」という。）から、本件取引経過や相手方銀行の本件商品の勧誘時の説明方法、申請人イの認知症の程度、申請人ロの本件商品に対する理解の程度等について聴取した。また、相手方銀行から、本件商品の勧誘時の説明方法や苦情申し出後の対応等を、相手方生命保険会社Ａから、保険契約の流れ、契約者に対する意思確認の方法、解約した場合の解約返戻金額、代理店である銀行に対する指導監督等を、相手方生命保険会社 B から、契約時の審査方法、本件商品の特徴、解約した場合の解約返戻金額等について聴取した。

申請人代理人らは、申請人イについて、契約の２年ほど前から既に認知症と疑われる症状があり、通帳や印鑑の紛失届のやりとりの中で相手方銀行も申請人イの症状を把握し得たはずである。また、「契約当時、契約内容を正確に理解し判断する能力に欠けていた」との診断書があると主張した。申請人ロについては、家計簿に「普通預金を定期（預金）にする」旨の記載があり、本件商品について保険であるとの認識がなかった。申請人ロの契約名義は本人であるが、定期預金を満期直前に解約して本件契約の原資としており、しかも原資の半額は申請人イの定期預金であるため、契約の流れも不自然である。申請人イもロも、本件商品の複雑さを理解して契約したとは思えない。契約する能力に欠けており、本件契約は無効である。契約成立と有効性を前提として、説明義務違反による損害賠償責任で和解する方向性には疑問があると述べた。

これに対し、相手方銀行は、金融資産を子供達に均等に残したいとの申請人のニーズに沿って、保険を提案した。保険の利便性と相続税の非課税枠の説明もしている。本件商品のパンフレット、重要事項説明書等を用いて 2～3 時間かけて説明した後、契約のしおり、申込書等も含めて申請人に渡している。申請人らは以前は本件契約について肯定的な発言をしており、申請人本人の意思に基づいて本手続に入っているのか、意思確認をしてほしい。申請人ロの理解

力、判断力について、申請人イに契約を任せていたという事情はなく、本人の判断で契約を締結していると述べた。

相手方生命保険会社Aは、契約をするにあたっては書類審査だけで直接面談はせず、契約の可否を判断するが、募集代理店である相手方銀行を通じて意思確認は慎重に行っている。契約当時から認知症であった申請人イに、申請人ロが契約を任せていたというのが不自然であり、また、申請人代理人らの家族が、申請人イの症状を認識しながら資産や契約の管理をそのままにしていたのか疑問であると述べた。

相手方生命保険会社Bは、申請人ロについて、本件契約を申請人イに任せていた等の事情があったとしても、契約当時能力に問題のない本人が同席し、契約内容を納得のうえで署名し契約しており、申請人ロが契約の主体ではないとすることはできないと述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は相手方銀行に対し、顧客の判断能力等に応じた商品説明をするべきであり、申請人イから提示を受けた診断書を考慮して検討するよう促した。相手方生命保険会社Aに対し、銀行を監督する立場から何らかの措置を考える余地があるかどうか、検討を促した。相手方生命保険会社Bに対し、申請人ロの原資のなかに申請人イの預金が含まれていることも考慮したうえで、解決のために対応するよう、検討を促した。また、本手続申請に関する申請人本人の意思確認や、本件契約締結の経緯、本件商品に対する理解の程度を確認するため、申請人代理人らに対し、次回期日に申請人本人の来所を求めた。

【第2回期日：申請人（申請人イ・申請人ロ・申請人代理人ら）から聴取】

第2回期日において、申請人代理人らの同席のもと、申請人イ・ロに本件商品のパンフレットや申込書の署名等を見せながら、本件契約締結時の状況等について直接聴取した。

申請人イは、本手続の代理人委任について、手続を進めること自体はよいと了承した。申込書の署名について、自分の字であると思うが、いつ書いたか記憶にない。本件契約締結のきっかけについて、銀行から勧められると信用して簡単に引き受けたと述べた。

申請人ロは、申込書の署名について、自分の字に間違いはないが、書いたこと自体は覚えていない。本件契約締結のきっかけについて、子供達に分けるのにきりがいい額だと思い、自分達が長生きできなかったら子供達に均等に分けてもらえると思ったと述べた。

仲介委員は申請人代理人らに対し、申請人イ・ロの現在の状況から契約当時の状況を推し測ると、商品内容を理解していたとは思えないが、一方で、申請人らは本件契約自体に問題を感じておらず、本件契約を解約して損害が発生する解決方法を望んでいるとは思えないと述べ、今後の手続の方向性について、次回期日までに申請人代理人らの意向を回答するように求めた。

【第3回期日：相手方（相手方銀行・相手方生命保険会社A・相手方生命保険会社B）から聴取】

第3回期日において、仲介委員より、相手方銀行・相手方生命保険会社A・Bに、第2回期日における申請人本人に対する聴取結果を報告した。

仲介委員は、申請人イについては、診断書があり、この程度の能力の人に対する説明、勧誘として不適切な面もあったのではないか、申請人ロについて、現時点で契約内容を理解しておらず、当時の説明に問題がないわけではない。解約せずに和解金を支払う方法について、①解約しない場合には保険の価値としては残るが、保険の価値が最低保障を上回ることがないとい

う前提で、最低保障額を元に現在価値に割り引いて支払保険料との差額が損害になる、②手数料相当額を損害とした証券取引の判例もあるとの法的根拠を示して、解約して多額の損害を現実化するのではなく契約自体は生かす方向で和解ができないか、検討を促した。

これに対し、相手方銀行は、申請人ロの相手方生命保険会社Bの商品については、保障が厚い商品であり検討が難しいと述べた。

相手方生命保険会社Aは、他の契約者との公平性を考えると、取扱状況における落ち度等の理由がない限り、対応はできないと述べた。

相手方生命保険会社Bは、申請人ロについて、現時点で判断能力に問題がある旨の診断書がなく契約当時もその旨の診断はなかった。年金原資保証である（死亡給付金額と運用期間満了時の年金原資額は一時払保険料相当額の 100%が最低保証される）本件商品について、解約せずに和解金を支払うことは申請人ロに利得を与えることになるが、他の顧客と明らかに違う取扱いをしなければならない明確な理由を見出し難いと述べた。

第3回期日後、相手方銀行が、申請人イについて損害金の4割、申請人ロの相手方生命保険会社Aの商品について損害金の1割の和解金支払を提示した。

【第4回期日：申請人（申請人代理人ら）から聴取】

第4回期日において、仲介委員は申請人代理人らに対し、相手方銀行が提示した和解金支払額について説明した。

これに対し、申請人代理人らは、算定額や算定割合の根拠が不明である、申請人ロについて、保険金額が多額であり、勧誘にあたり、満期前の定期預金を解約して保険運用したことや、申請人イの預金を申請人ロに移して契約を締結したこと等の事情により、算定割合を見直す可能性があるのではないかと主張した。

仲介委員は、満期前の定期預金を解約して保険に加入させても違法ではないが、契約者の年齢を踏まえて商品を理解できるように丁寧に説明したかが問題となる。申請人イについては診断書があること、申請人ロについては判断力が低下していたこと等の事情に鑑み、相手方銀行が提示した額である。保険契約を解約せず損害が現実化していないときに和解金を払う形での解決は画期的であり、相手方銀行の和解案を受けることを勧めた。

【第5回期日：申請人（申請人代理人ら）及び相手方（相手方銀行・相手方生命保険会社A・相手方生命保険会社B）から聴取】

第5回期日において、手続終了に向けて、当事者全員から事情を聴取した。

相手方銀行は、保険会社と切り離した形で、申請人との間の和解をすることを了承した。また、申請人イについて損害金の5割、申請人ロの相手方生命保険会社Aの商品について損害金の1割で和解したいと述べた。

これに対し、申請人代理人らは、申請人イについて過失割合を理由に損害金の5割を、申請人ロについて保険と認識していなかったため相手方生命保険会社Aの商品について損害金の3割を求めると述べた。また、商品自体の欠陥に関する相手方生命保険会社A・Bの責任と、勧誘時の説明に関する相手方銀行の責任を切り分けて考えたいと述べた。

仲介委員は相手方銀行に対し、申請人代理人らの意向を伝え、申請人イ・ロをセットでなけ

れば和解できないか、申請人ロの割合について再考を求めた。

相手方生命保険会社 A・B は、本手続に協力しており、相手方銀行とともに和解の当事者に加わることを希望したが、申請人代理人らは、保険会社が金銭を支払わないため保険会社との間の和解は拒絶すると述べた。

仲介委員は、相手方生命保険会社Ａ・Ｂとの関係では和解不成立として、手続を終了した。

第５回期日後、相手方銀行より、申請人イについて損害金の５割、申請人ロの相手方生命保険会社Ａの商品について損害金の３割で和解したいとの連絡があった。

相手方銀行の意向に申請人代理人らが応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 7】給湯器の返金に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

20 年前に設置したソーラーシステム温水器の撤去工事を相手方に依頼した。撤去工事のために相手方が自宅を訪問した際に、相手方から給湯器の設置工事を勧められたので承諾して、契約代金（98 万円）の一部（18 万円）を支払った（以下、「本件契約」という。）。その後、ソーラーシステム温水器の撤去工事が始まったが、相手方がいい加減な撤去工事をしていると感じ、また給湯器の設置場所についても事前に聞いていた話と違ったので、相手方を信用できなくなった。相手方に既払金の返還を求めたところ、給湯器の解約は受けるが、既払金はソーラーシステム温水器撤去工事の費用として、その返還には応じられないと言われた。納得できない。

＜相手方の対応＞

問題点があれば和解の仲介に応じるが、問題の認識はないので応じない。

申請人が相談していた消費生活センターと話合いを行った結果、当社に問題はないと聞いている。ソーラーシステム温水器の特殊撤去工事は完了しているが、強化ガラスの破片が一部残っており、この対応の完了時点で、本件の問題点は存在しないと考えている。

申請人からの本件契約解除に伴う損害賠償については、内金 18 万円のほかに、おおむね 30～50 万円を請求することになるが、申請人は昔からの顧客であり、現時点では請求しない。

※その後、相手方は仲介委員の勧めに応じて、手続に応じることになった。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、仲介委員は相手方に対して、契約書面に記載してある商品の金額が特定されていない点、商品内容や商品名を特定していない点などの不備を踏まえて、クーリング・オフに応じるように説得した。しかし、相手方は、書面上の問題はないとしてクーリング･オフは受け入れられないと述べた。また、ソーラーシステム温水器の撤去工事は、申請人の自宅の屋根は傾斜が厳しく危険な工事であり、単独の工事としては 10 万円ではできないこと、給湯器と一体の契約だったので 100,000 円で引き受けたのであり、解約するのであれば、450,000 円を支払うよう主張した。

そこで、仲介委員は相手方に対して、本件契約と撤去工事を別契約とみなして、既払金 18 万円から撤去見積費用 109,000 円を除く、71,000 円の返金を求めたが、相手方はそれにも応じず、仲介委員との話も平行線をたどった。そこで、仲介委員はさらに話合いを継続するために、第 2 回期日を指定したが、相手方は出席するかの結論を保留し、後日、出席できるかどうかを連絡することになった。

第 2 回期日に、相手方は事前に連絡もしないまま出席しなかった。仲介委員から相手方が出席しなかったことを告げられた申請人から、再度話合いの場を設けてほしいという強い希望が出されたために、仲介委員は期日を設けることにして、相手方に対して国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書を送付した（なお、相手方からは第 2 回期日終了後に、急用が入ったために出席できなかったという連絡が入った。）。

第 3 回期日では、仲介委員は出席した相手方に対して、申請人は全額返してほしいという主

張だが、工事の一部はされているので申請人も譲歩していることを伝えて、71,000円を返金するように改めて説得した。これに対して相手方は、契約書面上の問題点を、会社に持ち帰って説明する必要から、書面で示すように求めた。併せて、本件はソーラーシステム温水器の撤去の要請があって、申請人宅に出向いている、申請人とは初めての取引でもない、クーリング・オフの適用はなく契約は有効であるとも主張した。

相手方の主張を受けて、仲介委員は、本件事案を解決する方法を模索することはできないか、歩み寄る余地はないかと伝えて、相手方に説得を重ねたが、相手方の主張は変わらなかった。

このような状況を踏まえて、仲介委員は相手方に互譲の意思が見られない以上、本手続を進めても和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 8】タレント契約の解約に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 11 月、インターネットのタレント募集広告を見て申し込んだところ、その後オーディションの機会があり、合格した。そこで、相手方とタレント所属契約（以下、「本件契約」という。）を締結し、契約金として 65,000 円を支払った。

相手方の説明では、歌の仕事があるとのことだったが、実際の仕事紹介の内容はエキストラ関係ばかりで、しかも数回エントリーしたが採用されなかった。話が違うので解約を申し入れたところ、「2 年契約なので中途解約はできない、どうしても解約したい場合は、更新料 65,000 円を支払えば、解約手続きを取る。」と言われた。そのような説明は契約締結時にはされておらず、契約書からも読み取れない。契約締結後 2 カ月しかたっていない上に、一つも仕事をしていない。

更新料を支払うことなく解約の上、支払い済みの契約金（65,000 円）を返金して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続で解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

既払い金 65,000 円は契約金ではなく撮影費用・管理費用・製作費用等である。撮影を行った後なので返金はできない。また、本件契約は、契約書に定めてあるとおり、必ずしも有名になること、コンペ内容や活動内容を保証するものではない。

解約は契約期間が満了する平成 25 年 11 月をもって行うが、今すぐの解約を希望する場合は更新料 65,000 円を支払わなければならない。

2．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から本件契約を締結した経緯やタレントを志望した動機等について聴取した。相手方からは、本件契約の内容や申請人へのタレントとしての仕事紹介の状況について聴取した。

申請人は、歌の仕事がしたいと思い、携帯電話で閲覧した相手方ホームページから応募し、オーディションに合格したこと、相手方の事務所でタレント契約を締結し、その場で写真撮影及び宣伝のための費用として 65,000 円を支払い、後日、スタジオで写真を撮影したこと、相手方からメールで仕事を紹介されることになっており、毎日 2～3 通のメールが送られてくるようになったこと、メール内容は「某～」と曖昧にされており、何の仕事なのかわからなかったが、最初はどんな仕事でもやろうと思い、4 件の仕事に応募したこと、応募しても返事がなく、思うような仕事ができないことから辞めたくなったこと等を説明した。申請人の解決意向としては、早期解決のために既払金 65,000 円の返金については一定額を減額してもよいとのことであった。

他方、相手方は、本件契約は雇用ではなくマネジメントを目的としたものであり、契約書の条項は相手方の設立以来変更していないこと、メールによる仕事紹介の仕組みは、まず制作会社の情報を相手方が所属タレントに伝え、所属タレントから応募したいと連絡を受けると相手

方が制作会社に所属タレント情報を提出すること、その後の選考方法はクライアントによって異なるが、選考結果については合格者のみに通知していること、データの撮影・製作・管理費用 65,000 円を 2 回支払う理由は、本件契約は 2 年契約であり、130,000 円の分割払いという意味であること等を説明した。相手方の解決意向としては、既払金 65,000 円は写真撮影等を行った後なので返金することはできないが、さらに請求する予定である更新料 65,000 円については減額してもよい、しかし更新料全額を放棄することはありえないとの考えを示した。

仲介委員は、契約書の解約条項に違約金を請求する場合として「契約期間満了日から 90 日以内」と記載されていることから、本件のようなケースが該当するとは読み取れないこと、撮影料が 130,000 円の分割払いであることは契約書に記載されていないこと、本件契約は準委任契約かまたは準委任契約に類似する無名契約であると考えられるため、申請人の解約の意思表示は有効であると考えた。そこで、相手方に対し、仲介委員の見解を伝え、更新料請求を放棄するよう求めた。

しかし、相手方は、最大限の譲歩として更新料を 40,000 円まで減額してもよいが、更新料を支払わない限り本件契約の解除に応じない姿勢に変わりはないと主張した。これに対し、申請人は、更新料 40,000 円を支払えないと述べた。

仲介委員は、両当事者にさらなる歩み寄りを求めた。とりわけ、相手方に対しては契約書の不備を指摘する等して、さらなる譲歩を求めたが、相手方は頑として応じなかった。結果的に、両当事者の意見の隔たりは大きく、それを埋めることは困難であり、相互の歩み寄りの余地がないため、やむなく不調で手続を終了させることにした。

【事案9】クッキー缶開封時に発生した怪我に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成23年10月に相手方の店舗で購入したクッキー缶（以下、「本件商品」という。）のふたを開けようとしたところ、丸いリングが取れて、金属の端で指に怪我を負った。病院で受診はしなかったが、市販の薬等を用いて、完治するまで70日間を要した。

相手方に連絡をして、対応を求めたところ、相手方は事故が発生した缶は問題があり改善中であったとしながらも、治療費などの対応は一切行わないと回答した。

相手方に対して、治療費、慰謝料、見舞金等として35,000円の支払いを求めたい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。申請人の請求を認めない。

原因とされる缶のふたや強度に欠陥（通常有すべき安全性の欠如）は無く、取扱説明書とおりの使用であれば、本件事故は発生しなかった、つまり申請人による取扱方法に問題（原因）があったものと考える。当方には法的責任はまったくないと考えている。これまでに申請人に渡した見舞品以上の対応は考えていない。

本件商品については、今日まで同様の事故が起きたという報告は1件もない。製缶メーカーにおいても、本件事故がふたの構造的な欠陥によるものとは考えられないとの見解を示している。

法的責任論は別にして、当社の商品に係り負傷されたことから、申請人には、病院で受診するように勧め、治療費相当額を全額当社負担にすると申し出た。しかし、申請人は受診することなく、後日になって治療費等を要求してきた。当社は、たとえ見舞金という形であっても、客観的根拠に基づかない支払いには応ずることはできない。

※その後、相手方は事務局に対して、和解の仲介の手続に応諾するという意思を示して、期日に出席することに同意した。

２．手続の経過と結果

期日において、申請人の申請内容及び相手方の回答内容を踏まえて、仲介委員は申請人から事故の詳しい発生状況等について聴取した。申請人は、母親が本件商品のふたを開けようとした時にうまく開けられなかったので、自分が開けようとしたらふたからプルトップが取れ、プルトップの先で指先を切り、肉がえぐれたこと、相手方に怪我の連絡をしたところ、相手方は事故が発生した缶は問題があり改善すべく検討中だったと話していたが、交渉の途中から、当社に落ち度はないため、一切お見舞金その他の金品は出さないと主張し始めたと説明した。また、申請人が怪我をした後に病院を受診しなかったことについて、受診すると費用がかかるので自宅にある薬を使えば治ると思ったこと、受診しないことについて相手方の了解も得ていたと説明した。さらに、治療費、慰謝料等の金額の根拠は、法律相談を受けた弁護士からお見舞金として一定額を受け取ってはどうかとの助言を受けて判断したということであった。

これに対して相手方は、缶に問題はなく、これまで同種の事故の報告は受けていないこと、申請人には病院で受診するように勧めたが、たいした怪我ではないと言われたことを説明した。

他方で、缶の変更については、製缶メーカーから缶の仕様を変更したいという提案を受けて変更することになり、缶の切り替わりの時期と申請人の怪我の時期が重なったため、申請人が、本件事故が起きたために缶の仕様が変わったと解釈したことは不自然ではないとも述べた。

両当事者の聴取を踏まえて仲介委員は、申請人の怪我をしたという指と、相手方が持参した缶のふたも確認した。そして、相手方の商品で事故が起きたことは争いがないこと及び事案を早期に解決する観点から、相手方に和解を促し、相手方が解決金として10,000円を支払うという和解案を提案したところ、申請人は和解案を受け入れることに合意したことから、和解が成立した。

なお、仲介委員は相手方に対して、缶の開封時には事故が起きる可能性があるため、取扱説明書や注意書きなどの見直しを継続的に行うこと、より安全な製品を市場に出して欲しい旨要請した。さらに、相手方は本件事故を独立行政法人製品評価技術基盤機構に報告していなかったことから、すみやかに事故を報告するように求めたところ、相手方は仲介委員の指摘を了解した。

【事案 10】住宅新築設計・監理に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人事業者の主張＞

申請人事業者は、新築設計、リフォーム及び工事監理業務等を行う会社であり、相手方消費者を施主とする邸宅（以下、「本件建物」という。）の新築工事における設計及び工事監理業務につき、申請人事業者と相手方消費者との間で建築士業務委託契約を締結した。本件建物の施工については、別の下請契約をしている工務店との間で、請負契約を締結している。

申請人事業者は、平成 21 年 8 月に設計・監理業務を完了し、本件建物の引渡しも行われているが、床タイルのひび割れや、階段の踏み板のひび割れ等の不具合を理由に、相手方消費者から報酬の一部（約 43 万円）を支払ってもらえていない。

なお、不具合箇所については、これまでにおよそ 53 万円を費やしてその都度補修してきたが、施工業者の施工ミスとは必ずしも言えないものもあった。

申請人事業者としては、本件建物の素材に無垢材を使用すること及び無垢材がひび割れしやすい性質であることは相手方消費者に事前に説明している。

今回、相手方消費者から、無垢板を使用した内装材や階段のひび割れを指摘され、ひび割れを起こさない材料での全面張替えを求められており、申請人事業者から相手方消費者に対し、一般的な補修や調整を提案したが、受け入れてもらえない状況にある。

申請人事業者の希望としては、張替えではなく一般的な補修工事を実施したうえで、建築士業務委託契約における未払金約 43 万円を支払ってほしい。

＜相手方消費者の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人事業者の請求を認めない。

平成 23 年 3 月に申請人事業者から補修内容を提案され合意したが､それにも関わらず履行しないのは申請人事業者側であり、過度な補修要望はしていない。

不具合の原因は申請人事業者が監理、監督を怠ったことによるものであり、その補修工事はまだ完了しておらず、以下の補修工事を履行することを求める。

①天井及び子供室内壁のひび割れは､平成23年3月の提案どおり､しっくい塗りに変更する。

②押入れ戸襖の擦れは、平成 23 年 3 月の提案どおり、2 階トイレの戸と同じ板にする。

③階段のひび割れは、原因を明確にし、ひび割れの心配のない材質での施工をする。

④1 階の床タイルは割れる心配のないタイルに張替えをする。

2．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人事業者から本件建物の施工方法や過去に行った補修工事について聴取した。また、相手方消費者から本件建物の不具合の発生状況や、要求する補修方法について聴取した。

申請人事業者は、本件建物はオールひのき無垢素材による在来木材工法で、かなり吟味した材質の木材を選んでおり、柱、梁も無垢材だが割れなどの問題はないこと、相手方消費者は住宅見学会や説明会などに参加し無垢材の性質について説明を受けていることから、無垢材の良

い点、悪い点について理解していると認識していること、施工業者（工務店）を本件紛争に巻き込みたくないため設計業者である申請人事業者がトラブルに対応していることなどを述べた。

他方、相手方消費者は、無垢材の特性については本件建物の各箇所にひび割れが生じたあとから説明を受けたこと、ひび割れた床タイルと階段の補修工事を行ったが、その後もひび割れが発生していること、補修工事を行った階段の段板が仮留めのままであること、相手方消費者は、申請人事業者から床タイルのひび割れは乾燥による収縮が原因であると説明され、ひび割れは3年で収まるので3年待って補修工事をしたいと言われたこと等を述べた。また、相手方消費者の要求は、押入れ戸襖、天井及び子供室内壁、階段、1階の床タイルについて、材料にはこだわらないので不具合が発生しないよう補修を行うことであった。

仲介委員は、申請人事業者に相手方消費者の主張を伝え事実関係の確認を行ったが、住宅の不具合について両当事者の見解が異なること、申請人事業者が階段の段板はしっかりと固定されているはずだと主張したことから、仲介委員は本件建物を調査して問題を把握する必要があると考えた。そこで、本件建物を訪問し現地調査を行うことを両当事者に提案し、次回期日（住宅訪問）から新たに建築士を仲介委員に加え、委員3名体制とすることにした。

第2回期日として、本件建物を訪問し、現地調査を実施した。仲介委員は、申請人事業者と相手方消費者の立会いのもと、①天井及び子供部屋内壁のひび割れ、②押入れ戸襖の擦れ、③階段のひび割れ、④1階の床タイルのひび割れ等の不具合箇所を調査した。

①天井及び子供室内壁のひび割れは、使用されている杉板数枚に数十センチメートル程の亀裂が生じていた。ひび割れの原因が施工と木材のどちらに問題があるのかを特定するため、仲介委員は申請人事業者に対し、次回期日までに、使用した木材の名称、型番・品番等を確認すること、施工業者に施工方法を確認することを求めた。

②押入れ戸襖の擦れは、3枚の戸襖が互い違いにつり下げられているため、開閉時に擦れたりぶつかり合ってしまう状態であった。仲介委員は申請人事業者に対し、ガイドの設置による対応の是非及び戸襖の交換で改善される可能性について、次回期日までに説明するよう求めた。

③階段のひび割れは、無垢材の蹴込み板に数センチメートルのひび割れが生じており、また踏み板（段板）の一部が固定されていないことも判明した。蹴込み板は構造上耐力上の部材ではなく構造安全上の問題ではない。申請人事業者は、踏み板の乾燥収縮の影響が考えられると述べたが、仲介委員は、蹴込み板が踏み板からの荷重を受けたことによるひび割れの可能性について検証する必要があると考え、申請人事業者に対し、次回期日までに技術的に現象の原因を説明するよう求めた。

④1階の床タイルのひび割れは、床暖房周辺ではなく土台周辺に発生していることが判明した。しかし、申請人事業者は床暖房の熱による下地の収縮と乾燥が原因であると述べた。そこで、仲介委員から申請人事業者に対し、次回期日までに図面で土台と床暖房との位置関係を調査し、床暖房が原因と考える技術的な説明と、ひび割れが土台部分に発生している理由について説明するよう求めた。

また、仲介委員は、現地調査を踏まえて、申請人事業者に対し、次回期日までに不具合が発生している箇所の詳細な図面の提出と、具体的な補修方法を示すよう要請した。

第3回期日において、仲介委員のみによる会議を開催し、調査結果の検証を行った。

①天井及び子供室内壁のひび割れについて、申請人事業者から木材に関する回答がなかった。そのため、申請人事業者に再度回答を要請することにした。

②押入れ戸襖の擦れやぶつかりはガイドの設置によって解決できるものの、両当事者がガイド設置に納得していないため、レールや戸車の設置等による補修方法を当事者間で話し合って決めるべきであると考えた。

③階段蹴込み板の亀裂が生じている原因については、施工方法に問題があるか、ひび割れしやすい構造である可能性があった。ただし構造安全上の問題ではないため、意匠上の補修での和解を促すことにした。

④1 階の床タイルのひび割れの原因は、本件建物は立ち上がりがなく、土台の高さに床暖房が設置されており、タイルと土台が近接しているため、土台の伸縮によって発生している可能性があった。仲介委員は、タイルと土台との縁を切る方法かタイルを使用しないという方法を検討した。しかし、申請人事業者から提出された図面では床下の状況が把握できず、検証が不可能であったため、床下の造りが分かるような断面詳細図の提出を再度要請することにした。なお、相手方消費者はフローリングへの張替えを望んでいるが、タイルをはがした状態の床下や床暖房がフローリングに対応している必要があり、また、タイルの上に設置されたシステムキッチン等を外すことになると大掛かりな工事になるため、居住を継続しながらの工事は難しいと考えられた。

第 4 回期日において、申請人事業者から具体的な補修提案を聴取し、以下の回答を得た。

①天井及び子供室内壁のひび割れ部分は、無垢材の杉板を合決（あいじゃくり）加工と接着剤により施工しており、杉板は木材市場から仕入れているためメーカー名や品番はない。施工上の問題はないと思うが、補修工事の際に問題の杉板をはがしてみれば確かめられるだろう。以前に提案した漆喰塗りもまたひび割れの可能性があり、無垢材の吸水性能については相手方消費者も評価していることから、ひび割れ箇所及びその周辺の杉板数枚を申請人事業者負担で張り替えることを提案する。

②押入れ戸襖の擦れは、下にレールを入れるか、つり戸をやめて埋め込み式の引き戸にすることで解決できる。しかし、レールを入れると突起ができてしまい、引き戸にすると騒音が発生するので、相手方消費者に両案を納得してもらえるかどうか分からない。

③階段のひび割れは、階段の構造上の問題ではなく、見え掛かり（みえがかり）の問題である。補修方法としては、蹴込み板の交換は簡単ではなく、また、合板への取替えも容易ではないため、パテのよる修繕が最善であると考える。

④1 階の床タイルのひび割れは、以前にも補修工事を行っており、当時は現在よりも広範囲に割れていたが、ひび割れの範囲は小さくなっている。前回の補修工事時ではタイル下のモルタルにもひびが入っており、下地と一体になってタイルが割れていた。今回の補修工事ではモルタル下地に直接貼れるコルクタイル等も含めて補修方法を検討する。

仲介委員は、床タイルのひび割れの原因について検証すべく申請人事業者からさらなる聴取を行った。仲介委員は、土台と床暖房周りの詳細図面がないため、土台と床暖房及びタイル部分の納まりが不明であり、ひび割れの原因と改善点の特定が困難であることを告げ、申請人事業者が施工業者に的確な指示ができていなかった可能性を指摘した。これに対し、申請人事業者は要求されていた床下断面詳細図は存在しないと述べ、本件建物の施工時の担当者は別の者であるため施工状況の詳細は分からないと述べた。

仲介委員は申請人事業者と議論した論点を相手方消費者に伝え、補修提案への相手方消費者の意見を聴取し、整理した上で、申請人事業者に対し、次回期日までに相手方消費者の意向を

踏まえた修復計画書の作成を要請した。

なお、相手方消費者は、補修工事期間中は相手方消費者の父を外泊させる必要があるため、外泊費用も申請人事業者側の負担とすることを希望した。

第5回期日では、申請人事業者から提出された補修計画書をもとに補修方法や和解条項について協議し、不具合発生箇所の補修方法を次のとおりに決定した。

①天井及び子供室内壁のひび割れは、不具合箇所とその周辺の無垢杉板を現在の板と同等品で張り替える。

②押入れ戸襖の擦れは、敷居にL型アングルを設置し戸襖の揺れを防ぐ。この際、切断部分については角を丸め安全対策に考慮する。

③階段のひび割れは、ウッドパテ等によりひび割れ部分を埋める。

④1 階の床タイルのひび割れは、本件建物の土台上部で発生していたことから、土台の影響により割れが生じたと考えられるので、土台の影響を受け難くするよう柔軟性のある接着剤を使用してタイルの張替を行う。

さらに、補修工事後に不具合が再発した場合の対応や工事期間中の外泊費用等についても補修計画書に明記した。申請人事業者と相手方消費者が補修計画書に基づいて補修工事を行うことで合意したため、和解条件についての協議を終了し、工事の日程調整や和解書の取り交わしを事務局が進めていくことになった。

ところが、後日になって申請人事業者の報告により、④1 階の床タイルの張替え工事に必要となる同等品のタイルを確保できないことが判明したため、協議を再開することになった。

そこで、第6回期日を開催し、代替となる補修方法について議論した。申請人事業者は、タイル張替え工事の代替案として、接着剤注入と色付け作業によるタイル復元工事を提案した。仲介委員は、申請人事業者が提案した代替補修案を検証すべく、両当事者立会いのもと施工業者に本件建物の現地調査させることにした。現地調査の結果、代替案について両当事者が合意したことから、補修計画書を修正し、和解書の取り交わしを行った。

なお、実際の補修工事は計画の一部を変更して行ったとのことである。

【事案 11】ブレーキ併用式車間距離制御機能付定速走行装置に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 5 月、自動で先行車を認識し、一定の車間距離を保って追従走行できるオプション（ブレーキ併用式車間距離制御機能付定速走行装置（ACC）。以下、「本件装置」という。）を付けた普通乗用車（約 264 万円）を購入した。

納車後、本件装置を使用して運転したところ、車間距離が最大でも約 50 メートルしか取れなかった。自分の普段の運転は、車間距離を 80～100 メートル取ることが習慣となっているため、本件装置を使うと追突の恐怖感が大きく、特に夜間は怖い。

車間距離が最大約 50 メートルしか取れないため、道路交通法等の関係法令に抵触すると思う。また、カタログに本件装置を付ける際、車間距離に関する設定値の記載がなく、相手方販売会社の担当者からもそういった説明は受けていない。

そこで、相手方販売会社に苦情を申し入れたが、誠意ある回答は得られなかったので、契約を解除し、購入費用を返却してほしい。

＜相手方販売会社の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

・申請人の請求は認めない。

・契約解除の理由がないと判断しているが、解決に向けて真摯（しんし）に対応したい。

・衝突被害軽減ブレーキシステムの追加を希望され、注文変更を受けた。「本件装置もセットで付いてくる」という認識も申請人にあり、説明は求められなかったため、説明していない。

・当該システムが国土交通省の技術指針に基づき設計し、認可を受け生産されているものであり、問題ないと判断されることから、契約解除には応じられない。

・現在の商品価値（財団法人日本自動車査定協会査定）による車両の買取による解決策を希望する。

＜相手方製造会社の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。商品説明により申請人の理解を促進したい。なお、本事案を和解の仲介案件として取り上げた理由を知りたい。

・売買契約の当事者ではない為、契約解除、返金対応には応じられない。

・車両カタログの本件装置作動時の車間距離に関する記述部に具体的な数値を記載していないことは認める。

・取扱書に本件装置作動時、速度約 80km/h・車間距離選択「長」において車間距離は約 50m である旨記載していることは認める。

・当該システムの車間距離設定に関しては、国土交通省の技術指針に基づき設計し、認可を受け生産しており、問題ないと判断しているが、申請人に不審を抱かせる結果となっていることから、商品説明により申請人の理解促進を図りたい。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者に対し、本件契約締結の経緯等について聴取した。

申請人は、本件装置のみの追加を希望していたところ、仕様上単独で追加することができず、衝突被害軽減ブレーキシステムとセットになると相手方販売会社から説明され、仕方なく一緒に追加したこと、本件装置以外はおおむね満足していることなどを述べた。

他方、相手方らは、申請人が衝突被害軽減ブレーキシステムを希望して追加したこと、申請人に口頭で衝突被害軽減ブレーキシステムの説明を行ったうえで取扱説明書等も事前に渡したこと、本件装置については事前に質問がなかったので、特に説明はしなかったが、納車時には取扱方法や車間距離、速度の設定を説明していることなどを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、本件装置は、国土交通省の技術指針に基づき設計され、認可を受けているものの、申請人に対する説明には不十分な点があったと判断した。そこで、本件装置と衝突被害軽減ブレーキシステムに相当する費用（147,000 円）を申請人に返金することを提案し、次回期日までに相手方らが検討することとした。

第 2 回期日では、相手方らより、本件装置の説明に関する双方の行き違いから本件装置費用相当額の半額（5 万円）であれば和解に合意する旨の回答があった。

仲介委員は、本件装置が安全を担保する「安全装置」ではなく、「運転支援装置」であり、本件装置そのものが道路交通法等の関係法令に抵触するわけではないものの、国土交通省の「ブレーキ併用式車間距離制御機能付定速走行装置の技術指針」では、「使用者への周知」が定められており、特に「装置の機能限界、機能限界を超えた場合及び機能停止した場合に運転者がとるべき措置」について使用者が確実に熟知するよう配慮することが規定されていることに鑑み、本件においては申請人に十分な説明がなされていないとして、相手方らに対し、手続内で解決金 10 万円を申請人に支払うことで和解を成立させ、本件装置についてはいまだ申請人に十分な説明がなされていないとして、手続外で申請人からの質問に回答する和解案を提示した。

相手方らは、これまでも申請人からの質問には誠実に回答しており、手続外となると、今後、どのような質問がされるのか、繰り返しされるのか未確定な部分が多く、一切の解決にならないため、本件装置と衝突被害軽減ブレーキシステムに相当する費用（147,000 円）全額を返金し、この部分に関する契約はなかったことにしたい(申請人からの質問に回答しない)と主張したが、申請人は、自分が使用している機能に関する質問が許されないのは納得できないと述べ、これを拒否した。

そこで、改めて相手方らに対し、社内に持ち帰って仲介委員が提示した和解案を検討するように依頼したところ、後日、相手方製造会社より、①「購入金額の一部である 10 万円を申請人に返金するが、手続外での申請人からの質問については、事前に質問事項を書面で頂き、その質問の回答に合意のうえ、今後一切の異議申し立てをしないこと」、別案として②「車両を買い取ることで装備に関する説明を含む一切の解決を図る意思もある」旨の回答が寄せられた。①に関しては、「これまでも申請人には十分説明をしてきたつもりであり、どこかで区切りをつける必要があると考えるため、申請人への回答は 1 回限りとし、追加質問等は認めない」とのことであった。

申請人はいずれの案も拒否したが、仲介委員としては、①に関し、申請人からの質問が制約される合理的理由が見当たらないと考え、相手方製造会社に再考を促す書面を送付したところ、本件以外の質問については、今後も通常範囲で申請人に説明するが、申請人の質問内容の一部には、相手方販売会社にも開示していない技術情報もあり、相手方販売会社が対応に苦慮し、一部業務に支障が出る状況に至ったことから、このたびの和解案を提示した旨の回

答が寄せられ、回答内容は前回と同様であることから、和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 12】ガス給湯器の設置契約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 17 年 2 月に、自宅（集合住宅）で漏水が発生したため、たまたま近所に来ていた相手方に修理工事を依頼した。その際、風呂のリフォームとガス給湯器の交換を勧められ合計約 130 万円で契約した。

平成 23 年 7 月に、ガス会社の保守点検の際、自宅の集合住宅が FF 式ガス給湯器を設置する構造であるにもかかわらず、設置されたのは FE 式ガス給湯器で、不完全燃焼により一酸化炭素が発生する危険があることをガス会社から指摘された。

すぐに相手方に問い合わせ、対応を要請したところ、相手方の社員と技術者が自宅を来訪し、問題があることを認めた。しかし、その後、対応について相手方とやり取りを重ねたが、ガス会社から相手方に「設置条件には問題ない」と回答があったことを理由に、話がまとまらなかった。また、特定ガス消費機器の設置工事の監督に関する法律で定められている表示ラベルに有資格者が工事を行った旨が記載されていなかった。

自宅の住宅構造に適さない危険なガス給湯器を設置されたため、本来の FF 式ガス給湯器に戻すこと、給湯の配管を復旧することを求める。

＜参考＞

FF 式ガス給湯器：強制給排気式ガス給湯器。燃焼用の空気を屋外からとり、燃焼排ガスを給排気用送風機により強制的に給排気を行うもの。

FE 式ガス給湯器：強制排気式ガス給湯器。燃焼用の空気を屋内からとり、燃焼排ガスを排気用送風機を用いて強制的に屋外に排気するもの。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続によって解決を図る意思がある。

ガス給湯器の設置には問題がないので取替えをする理由がないこと、給湯の配管を復旧する理由がないことから、申請人の請求は認めない。

申請人から当社に対して過剰な請求があったため、当事者による話し合いでは決裂したが、仲介委員が公平・公正に判断するのであればガス会社からの推奨案について検討する。

設置条件については、ガス会社からの回答でも問題がなかった。推奨事項としての提案があったので検討したいと考える。

解決案として、平成 17 年当時に表示ラベルを貼り忘れていたことについて再度貼り直すこと、吸気・その他煙突の形状についてはガス会社の提案を基に対応するが費用は協議したいことを提案する。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人からガス給湯器の設置状況及び相手方の設置工事の内容について聴取した。

申請人によると、平成 23 年 7 月のガス会社の保守点検で初めて現在設置されている FE 式ガ

ス給湯器では不完全燃焼により一酸化炭素が発生する危険があると指摘されたとのことであった。また、相手方の設置工事は、以前の FF 式ガス給湯器に接続されていた吸気筒と排気筒のうち、排気筒を再利用して FE 式ガス給湯器に接続し、不要になった吸気筒はアルミで塞ぐ処理を行ったようだと説明した。その他、排気トップについては、共有部分に該当するため、集合住宅の管理組合の承認なく交換はできないことから交換はしていないとのことであった。

また、FE 式ガス給湯器は、屋内に設置し、燃焼用の空気を屋内からとるため、吸気不足にならないように壁等に吸気口を設けることが多いが、申請人宅では設置工事の際に新たに吸気口を設けたことはなかったことも確認した。

一方、相手方から、吸気・その他煙突の形状についてはガス会社の提案を基に対応するが費用は協議したいとの回答が事前にあったため、本事案の解決のための具体的な解決案について聴取した。

相手方は、ガス会社からは設置条件に問題はないと聞いているが、申請人が懸念するのであれば、排気トップ、ガス給湯器を完全に FF 式ガス給湯器の仕様に交換することになり、その場合の費用について申請人の意見を聞きながら対応したいとの意向であった。

なぜ FE 式ガス給湯器を設置することになったのかを確認すると、相手方は、単純な予算の問題であり、申請人宅はガス給湯器を利用した暖房機能があったが、申請人が安くできるのであれば暖房機能は必要ないという意向であったため FF 式ガス給湯器よりも安価な FE 式ガス給湯器を設置する契約を締結した経緯があると説明した。

次に、設置工事の内容について確認したところ、相手方は、煙突部分がステンレスの材質を使用していることや取替えの際に集合住宅の共有部分に及んでしまうため、腐食等がないことを目視で確認して、従前の FF 式ガス給湯器の煙突をそのまま使用し、FF 式ガス給湯器に接続されていた排気筒をそのまま給湯器に接続したと説明した。

第 2 回期日において、国民生活センター法施行規則 24 条に基づき、ガス機器に専門的な知見を有する者を参考人として招き、本事案について意見を求めた。仲介委員は、参考人の意見を基に相手方に対して次のとおり文書にて質問した。

(1) 特定ガス消費機器の設置工事の監督に関する法律 6 条は、表示ラベルの貼付を要求しているが、表示ラベルに記載がないため、設置工事において有資格者が設置工事の監督を行っていたのかどうか、資料等により具体的に回答すること。

(2) どのような方法で排気能力、不完全燃焼防止装置、排気閉塞（へいそく）安全装置等の安全性の確認を行ったかおよびその結果について、その根拠となる資料等により具体的に回答すること。また、FE 式ガス給湯器を設置するにあたっては、その燃焼に必要な空気を確保するため、給気口の有効断面積は排気筒断面積以上である必要があるが、本事案の設置工事においては、確認をどのような方法で実施したかを具体的に回答すること。

(3) 設置工事において、FE 式ガス給湯器の排気筒については、消費機器の技術上の基準に適合することが求められるが、基準として定められた各項目を満たしていることの確認をどのような方法で行ったか。

これに対して、相手方からは、次のとおり回答がなされた。

(1) ガス給湯器の施工に関しては、下請工事業者に委託しており、当時のチェック状況を示す書類は社内に残っていないため回答できない。

(2) 安全装置などの基準についてはメーカー側の問題であり、当社に責任はない。一般的にガ

ス給湯器の連続使用は15〜20分位が最長なので、施工業者は常温でのお湯を20〜30分連続で出す、あるいは本事案のガス給湯器のようにお湯張り機能のあるガス給湯器場合には実働させて確認する。給気不足などがあれば、CO センサー等が働き、ガス給湯器が停止する。

(3) 下請工事業者には設置要領に基づいて施工を行うように指示しており、指示通りに行っているが、当時の資料は社内に残っていない。

第3回期日において、相手方に対して、回答された内容では安全性の証明がなされておらず、証明ができなければ適切な設置工事を行ったとは言えないため、安全性が証明できない前提で、今後どのように解決できるかを確認したい旨伝えたところ、相手方からは、ガス会社から設置基準に問題がないと言われており、安全性に問題があればガス会社がガスの供給を停止するはずのところ、それがなされていないということはそこまでの危険性がないと認識しているため、FF 式ガス給湯器に全面的に交換するための費用を全額負担するということは考えられないが、排気トップを FE 式ガス給湯器用のものに取り替える対応は行いたいとの主張があった。

仲介委員より、相手方に対して、安全性があるというのであれば積極的に立証するべきであり、FE 式ガス給湯器は室内の空気をガス給湯器の前面から取り入れて燃焼するため、吸気口が設けられていない状況でなぜ安全性があると主張するのかと指摘した。

これに対して、相手方は、確かに給気不足になると CO センサーが機能してガス給湯器が止まってしまうこともあるため、申請人宅の状況を確認し、吸気口が必要か否かを確認すると回答した。

一方、申請人より、解決案について聴取したところ、ガス会社から危険性が指摘されたからにはそのまま FE 式ガス給湯器を使用し続けるのでは安心して生活ができないため、FF 式ガス給湯器に戻して欲しいとの主張があった。

次回期日までに、相手方に対して、申請人宅の間取り図や設置状況を示す写真を送付し、安全性の立証と解決案を検討するよう促した。申請人に対しても解決案を検討するよう促した。

後日、相手方より、申請人宅の間取り等から、洗面所の入り口にはドア等はなく、ガス給湯器が設置されている洗面所兼脱衣所は密室状態になっておらず、廊下、その他の居室までの空間などから、吸気不足になることは考えにくく、実際に現在まで何ら問題なく使用していること、浴室の湿気を換気するための浴室窓が設置されており、浴室ドアの下部には通気口が設けられていることから、今後も吸気不足になることはないと考えるとの回答があった。

また、解決案については、排気トップについては、構造上、性能上の観点からは何ら問題がないと考えているが、交換に応じること、二重管の一方を完全に塞ぐ作業も行うとの回答であった。

また、申請人より、ガス会社に FF 式ガス給湯器に交換するための費用の見積もりを取ったところ、約 60 万円であり、その費用の 9 割程度を相手方に負担して欲しいという内容であった。

第4回期日において、改めて本事案の契約締結までの経緯から検討すると、申請人は相手方に水漏れ工事の修理を依頼し、水漏れ修理後に、相手方から風呂のリフォームとガス給湯器の交換を勧められて契約を締結している経緯があり、特商法の訪問販売に該当する可能性が高いのではないかと考え、特商法で求められている事項を記載した契約書面が交付されていないのではないか等の問題点を相手方に指摘した。これに対して、相手方は特商法違反ではないと主

張した。相手方は、申請人が費用を負担するのであれば、FF 式ガス給湯器に交換する以外の方法で対応することとしたいと主張した。

両当事者からの意見を踏まえ、FF 式ガス給湯器に交換する場合の費用は約 60 万円のところ、安全性に関する問題もはらんでいることから、相手方が申請人宅に新たに手を加える方法ではなく、金銭的な解決を勧めることとし、両当事者に、相手方が申請人に対して 20 万円の和解金を支払うことで和解する内容の解決案を提案し、次回期日までに検討した結果を確認することとなった。

第 5 回期日において、両当事者が解決案について合意したため和解が成立した。

【事案 13】パソコンレンタル付プロバイダ契約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 22 年 6 月、相手方とインターネットプロバイダ契約と、パソコンを 3 年間 500 円でレンタルする契約を締結した（以下、合わせて「本件契約」という。）。本件契約の利用規約には、レンタル期間中にパソコンが故障した場合には、無償で修理するとあった。

平成 23 年 10 月にパソコンが故障したので修理を求めたところ、本件契約の利用規約が変更になったことを理由に対応できないと言われた。

そこで、地元の消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったところ、相手方より「パソコンは回収のうえ、違約金なしで解約に応じる」と提案された。

本件契約を解約すると、新しいプロバイダと契約したり、パソコンを購入する必要があり、煩雑なため、契約当初の条件どおり、無償でパソコンを修理してほしい。また、パソコンが故障した月以降の料金の返還も求めたい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

- 「パソコン修理完了次第、月額利用料を請求すること」「今度、パソコンが故障した場合であっても、本件契約に基づき契約期間中は月額利用料を請求すること」を申請人が認めることを条件に、申請人の請求を認める。
- 月額利用料の返金については、パソコン修理完了後の月額利用料と相殺する方法を希望する。

２．手続の経過と結果

期日では、両当事者から、解決に向けた和解案等について聴取した。

申請人は、今回の故障でパソコンを使用できなかった期間があるが、本件契約の契約期間の延長を求めるつもりはなく、パソコンを利用できなかった期間に支払った利用料金を返還してほしいこと、今回の無償修理に加え、契約期間中、再度パソコンが故障した場合は無償で修理してほしいこと、故障したパソコンのデータは復旧しなくても構わないことなどを述べた。要するに当初の条項の履行を求めるという趣旨であった。

相手方は、基本的に申請人の請求を認めた上で、故障したパソコンを修理するか、新しいパソコンと交換するかを申請人に選択してほしいことなどを述べた。

申請人は新しいパソコンと交換することを希望したことから、和解が成立した。

また、仲介委員より相手方に対し、相手方が一方的に利用規約を変更できる条項についての見解を質問したところ、利用規約に足りない点があった場合、それを補完する目的で当該条項を設けており、消費者の不利益にならないよう配慮しているつもりであるが、仲介委員の指摘を踏まえ、改善を検討したいとのことであった。

【事案 14】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（４）

１．事案の概要

＜申請人らの主張＞

平成 23 年 9 月に、見積額約 350 万円で相手方と挙式・披露宴の契約を結び、申込金 20 万円を支払った。結婚式の費用は最初の見積もりから上がるという話を聞いたことがあり、後々そうなっては困ると思い、各項目の一番高いもので見積もりを出してもらっていた。その後、相手方と打合せをする中で、料金表を見ると、各項目の一番高いものになっておらず、平成 24 年 1 月に再度見積もりを出し直してもらったところ、約 500 万円となり、当初見積金額を約 150 万円上回っていた。相手方担当者から契約当初に説明された内容と異なっていたため、苦情を伝えたところ、相手方責任者は担当者の職務怠慢を認めて謝罪したが、相手方に不信感を抱いたので、平成 24 年 2 月 8 日に解約を申し出た。相手方からは解約料として約 35 万円請求するという書面が届き、書面には申込金 20 万円を差し引いた約 15 万円を支払うように記載されていた。

契約を取消して、支払った申込金全額を返金して欲しい。また追加請求分は支払いたくない。

(平成 24 年 6 月 10 日挙式予定)

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

契約内容を説明し、申請人に納得してもらった上で申込手続をしているため、申請人の請求を認めない。

解約料は、6 月 10 日に申請人らが結婚式で利用するために日時を確保し、他の顧客には案内しないための対価である。

当社は、早期解決を図りたいため、追加の解約料約 15 万円を免除する解決策を希望する。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人らから契約締結の経緯及び解約までの経緯について聴取した。

申請人らは、平成 23 年 9 月 27 日に相手方の結婚式場を見学した際、担当者から見積額約 311 万円を提示されたが、各項目の一番高いもので再度見積もりを出すように依頼したところ、見積額約 370 万円を提示され、ここから当日の申込みで 20 万円を割り引くと説明があり、これが最も高いものであると考え、見積額約 350 万円で相手方と挙式・披露宴の契約を結んだとのことであった。

申請人が相手方と契約を結んだのは、結婚式場を気に入ったこともあるが、当日の申込みで 20 万円の割引があること、見積額が約 350 万円より高くならないことが主な理由であった。

申請人は、相手方との契約締結後、既に見学を予約していた他の結婚式場を参考までに見学し、他の式場で交付された見積もりを参考に相手方の見積書を見直したところ、相手方の見積もりには写真や演出の費用等が入っていなかったことがわかり、相手方から契約締結前に説明を受けた際、料金表を一切提示してもらえなかったことに気付いたとのことであった。相手方の料金表を見せてもらうと、見積額約 350 万円は各項目の一番高いものになっておらず、相手方に再度見積もりを出し直してもらうと約 500 万円となり、当初見積金額を約 150 万円上回っ

ていた。その後の相手方の対応の悪さや二次会の費用が高くなってしまうなど、様々な行き違いがあり、相手方への不信感が募るばかりであったため、平成 24 年 2 月 8 日（挙式予定日の 123 日前）に書面で相手方に解約を申し出たと説明した。

一方、相手方から、契約締結時の説明内容及び解決案について聴取した。

相手方は、申請人らが各項目の一番高いもので見積もりを出して欲しいと担当者に依頼したと主張しているようだが、担当者は一般的な結婚式の平均より少し高い見積もりを出して欲しいという依頼だと認識していたようで、申請人らと担当者の認識に違いがあったと説明した。

解決案として、担当者の連絡が迅速でなかったこと、申請人らに不安を与えたこと、見積金額の認識に相違があったことなどを考慮して、追加の解約料約 15 万円を免除することで和解したいとのことであった。

仲介委員より、相手方に対して、契約締結時に料金表を申請人らに提示していれば、申請人らが見積額約 350 万円では各項目の一番高いものによる見積もりになっていないことを検証できたが、申請人らにその機会が与えられていなかったこと、契約締結の際、当日の申込みで 20 万円を割り引くと説明したことが、申請人らが冷静に考える機会を奪う一要素になっており、十分に検討することができないままに、当日契約を締結し、申込金を払ったという要素があることを指摘した。

両当事者からの聴取内容を踏まえ検討したところ、申請人らは相手方担当者に対して、各項目の一番高いもので見積もりを依頼し、相手方から見積額約 350 万円が提示されており、申請人らがこの金額の範囲内で結婚式ができると誤信したが、事実と異なっていたことからすると、錯誤（民法 95 条）により無効となるのではないか、また、相手方が申請人に対して、申請人らの依頼内容と異なる見積書を提示し、事実と異なる説明をしたことにより、申請人らが誤認したのであれば消費者契約法の不実告知（消費者契約法 4 条 1 項 1 号）により取消しができるのではないかと考えた。

相手方に対して、仲介委員から、申請人は錯誤による無効または不実告知による取消しを主張できる旨説明し、申込金 20 万円の全額返金及び追加の解約料約 15 万円の請求を放棄する内容の和解案を提示し、次回期日までに検討を促した。

後日、相手方より仲介委員の和解案の内容で解決を図る旨の回答があった。

第 2 回期日において、両当事者が解決案について合意したため和解が成立した。

【事案 15】化粧品販売の代理店契約の解約に関する紛争

１．事案の概要

（同時期に 4 件の申請があったため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。本項目は、申請人らの主張内容がほぼ同じであるため、代表的な 1 件について記載したものである。）

＜申請人の主張＞

震災で仕事を解雇されたため、新たに職を探す必要があったところ、紹介者（友人）から、代理店となる人を紹介すると収入が得られると説明を受け、相手方を紹介された。相手方との間で販売代理店になる契約をし、化粧品商品代金と登録料あわせて約 35 万円を支払った（平成 23 年 6 月）。

しかし、勧誘時に説明を受けたテレビコマーシャルは放映されず、商品の販売も代理店の勧誘も思うようにいかなかった。そこで、同年 7 月、相手方に電話し、受け取っている書面に記載されていたクーリング・オフを申し出たが、相手方からは、代理店契約だからクーリング・オフも中途解約もないと言われた。10 月以降、消費生活センターに相談し、書面でクーリング・オフ通知を発送したが、解決できなかった。

手元にある商品を返品するので、返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を一部認める。

契約解除は可能である。しかし、申請人は代理店として収入を得ている。

また、一部商品については既に上位会員から返金しているので、全額返金はできかねる。

説明者との話し合いに参加していただき、和解したい。手持ちの商品を教えていただきたい。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、仲介委員は、相手方に対し、相手方交付書面に記載されているクーリング・オフ期間が 20 日間から 8 日間に変更されている理由について説明を求めた。

相手方によると、クーリング･オフ期間について、平成 23 年 3 月末までは 20 日間と記載しており、同年 4 月以降は従前の連鎖販売取引から訪問販売に事業形態を変更したため、記載を 8 日間に変更したが、実際にはクーリング・オフ自体受付けていないと説明した。法定書面記載事項については、本当に書面に不備あったならば返金に応じるが、相手方の手元には申請人らに交付した書面がないため、まずは申請人らの書面を確認したいと述べた。

仲介委員は、相手方の事業形態は連鎖販売取引に該当する点を指摘し、クーリング・オフ期間を 8 日間と記載することは不適切であるため、クーリング･オフ期間は進行しておらず、申請人らがクーリング・オフを主張すれば全額返金になることを説明した。さらに、相手方が販売方法や説明内容についても議論するというのであれば、不実告知について検討する必要があること、クーリング・オフ期間について争うならば相手方が適法な契約書面を交付していることの証明を行うべきであると告げた。

相手方は、未開封商品については返品を受け付け、申請人らに返金することを認めたが、使

用済みの商品の引き取り及び返金は拒否した。しかし、一部の申請人が商品の開封誘導を受けたと主張していることから、仲介委員は、相手方が使用済み商品の返金を認めないのであれば、開封誘導の有無について確認しなければならないため、もう一度期日を開催することを決定し、第2回期日前に申請人らの商品を返送し、相手方は第2回期日までに商品の集計と返金額の算出を行うこととなった。

第1回期日後、申請人らは、手持ちの商品のリストを作成し、商品の写真を撮影したうえで、相手方に商品を返送した。

第2回期日において、相手方は、使用済み商品であっても開封誘導があった商品については返金を認めると述べた。そこで、仲介委員は、両当事者に対し、開封誘導があった使用済み商品を含む商品の代金を相手方が申請人らに返金する和解案を提案した。また、相手方に対し、相手方の事業形態を訪問販売とみなすことはできず、連鎖販売取引としての法定書面を整備しなければ同種の紛争がなくならないため、監督官庁に問い合わせる等して法定書面の抜本的な見直しを行うことを要請した。

仲介委員は、申請人らが返送した商品の合計額と相手方の算出した返金額を確認し、両当事者が金額に合意したため、和解が成立した。

【事案 16】家屋沈下修正工事の契約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

東日本大震災の影響で地盤の液状化により、家屋が沈下したため、平成 23 年 10 月に相手方に 6,888,000 円で家屋沈下修正工事を依頼して見積書を出してもらい、着手金として、1,000,000 円を支払った。工事完了後に、相手方から渡された工事完了報告書を見たところ、見積書と比べて、圧入した杭の延べ長さが短いことが分かった。そこで、相手方に、実際に圧入した杭の長さに応じて計算した根拠をもとに、値引き（786,000 円）を求めたが、相手方は 30 万円の値引きを提示して、それ以上は何度交渉しても対応してくれない。相手方は、明細に記載した個々の金額は適当に設定しているため、当方が求める差分を反映した請求額にはできないと主張した。相手方の対応に納得できない。工事結果に見合った請求額にするために、6,888,000 円の工事代金から 786,000 円を引いてほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思があるが、申請人の請求を認めない。

「納得がいく回答が得られない」とあるが、当方は請求額を見直して提示している。申請人が主張を一歩も譲らず協議にならない状況である。契約書には工事量の増減については協議と記載されており、当方は協議の過程において譲歩しているが、申請人は主張を一歩も譲らないため協議が進まずに膠着（こうちゃく）している。当方は申請人に協議の余地がなければ、法廷に判断を委ねることも検討している。

契約金額については、様々な要因を踏まえて決定しており、工事量の減少に関して、単純に単価から値引き金額を算定することはできない。本事案は消費者直接契約のため、通常発生する工務店経費がかかっていない。直接取引するメリットの多くは申請人に還元している。

消費者直接取引でのリスクは当社が負っている。現に作業員を予定よりも多く投入しなくてはならなくなった要因の一つとして、打合せ時に決めた残土仮置場所が申請人の指示で急きょ変更になったという事情がある。原価ベースでは施工費は予算を超過しており、値引きできる余地は少ない。

予算から考えると値引きできる余地は極めて少ないが、双方の行き違いがあったことの責任の一端は当方にあることも考慮して、30 万円を値引きする。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、仲介委員は申請人の申請内容及び相手方の回答内容を踏まえ、両当事者より経緯等について聴取した。

申請人によると、工事が終わった時点で、圧入された杭の延べ長さを、相手方から受領した報告書で確認したところ、13 メートル圧入するという見積もりに対して、主に家の外周部分では 7 メートル位の箇所が多数あることが分かった。鋼管杭がこれ以上入らないため工事を止めると説明を受けたが、事前に圧入長さが少なくなる可能性があるとは説明されていなかった。地下 13 メートルまで全部鋼管杭が入ると思っていたので､見積もりと実際に圧入された長さの差を考慮して、請求額の見直しを求めて話合いを重ねてきたと説明した。

次に仲介委員は相手方に対して、見積もりの算出方法について確認した。相手方は、見積もりは限られた情報で出すために、実際の工事と同一になるとは限らず増減があること、本件工事は、見積もりと実際の工事とにおいて、鋼管杭の延べ長さについて 90 メートルの誤差があったことは間違いないが、家の安全性には問題はないこと、申請人への説明が不十分であったことを踏まえて、30 万円の値引きを提案したが拒否されたこと、未収金額が大きいため、早く解決したいと主張した。

相手方の説明に対して、仲介委員は工事を実施する時は事前に地盤調査を行い、その結果をもとにして杭の位置、長さを決めることになることから、地盤調査の状況について質問したところ、相手方は、申請人が他社で行った調査結果を用い、1 カ所のみのデータをもとに工事を実施したと答えた。仲介委員は、通常は 3～4 カ所は調査するのではないか、工事は問題ないかを確認したところ、沈下修正工事は問題ないと説明した。仲介委員は、他のデータも確認した上で、工事自体の安全性を再度確認すべきであると指摘したため、相手方は申請人から調査結果の提供があれば、確認したいと答えた。仲介委員は、申請人から調査結果を相手方に見せることの了解を得たので、相手方に次回期日までに工事に関して問題があったか否かについての確認を依頼した。なお、申請人は地盤調査の結果は全て相手方に渡してあると主張した。

第 2 回期日において、仲介委員は相手方に対し、本件工事について問題はなかったか改めて確認したところ、相手方は技術的な内容や本件工事方法を採った具体的な理由を示した上で、工事は問題ないと回答した。ただし、圧入する杭の長さが短くなったことについては、素人である顧客には分かりにくいこともあり、地盤の専門家である当方から申請人にはもう少し詳しく行うべきだったという反省点があるとした。

工事には問題がないという相手方の説明を聞いた仲介委員は、本件紛争を早期に解決する観点から、双方が歩み寄ることが可能か意向を確認したところ、双方は歩み寄る余地があると述べた。そこで仲介委員は、請求額から 50 万円を値引きするという和解案を示したところ、両当事者は仲介委員が示した和解案を受け入れることに合意したため、和解が成立した。

なお、和解にあたって相手方は、本件紛争は消費者との直接契約であり、工務店等のプロ同士ではなかった分、説明責任は果たしたつもりだが不足があったかもしれない、今後は直接消費者との取引も増えるかもしれず、良い勉強になったという発言があった。

【事案17】犬の疾患の保証に関する紛争（２）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成23年12月、相手方との間で子犬（トイプードル。以下、「本件子犬」という。）の売買の仮契約をした。本件子犬に血便等が見られたので、相手方担当者に確認したところ、「移動のストレスによるもので子犬にはよくあること」とのことだったため、本契約を締結した。しかし、本件子犬を引き取った当日及び翌日にも血便が出たため、動物病院を受診した結果、ジアルジア症と診断された。

そこで、相手方に連絡したところ、治療費に関しては物品（相手方店舗内商品、トリミング等）保障すると言われたが、納得できない。その後、動物病院から詳細な検査結果が報告され、ジアルジア症以外にも、コロナウイルスとクリプトスポリジウムに陽性反応があった。本件子犬の症状からみると、契約締結前から感染していたと考えられる。これまでに要した治療費や併発した場合の費用として約35万円を支払ってほしい。あるいは、本件子犬を返すので、契約時にかかった費用及び治療費として約26万円を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・話し合いの中で解決策を見いだしたい。
・契約書にて引渡し後のリスクや治療費についての説明は行っている。契約書に記載されているとおり、購入以前からの感染だとしても契約書の内容が適用される。また、故意に感染した生体を渡したわけではない。引渡し後のお客様負担を軽減するために生命保障や保険（医療）を勧めている。
・治療費の金額根拠が不明である。
・保険適用ができない部分については、一部若しくは全額を負担することも可能である。双方の歩み寄りによる解決を望む。

２．手続の経過と結果

期日では、両当事者から、本件契約に至る経緯等について聴取した。

申請人は、相手方ショップでは犬等に症状があっても重症でない限りは検査は行わないと説明されたこと、治療費の最初の１カ月分は保険会社から全額支払われるが、一部対象外のものがあること、相手方に対する不信感があるため、生命保障契約は合意解除し、日割りで計算して返金を求めたいことなどを述べた。

一方、相手方は、申請人と争うつもりはなく、保険金で賄えなかった治療費は支払う意思があること、生命保障契約の返金は持ち帰って検討することなどを述べた。

申請人が加入していた保険契約は、通院日数の制限があり、本件治療に対する保険金の支払いによって保険日数が減ってしまっていることから、金銭で保障することとし、治療費の実費に５万円を加えた金額を和解金とすることで両当事者が合意し、和解が成立した。生命保障契約については、後日、相手方より、解約に応じることはできないと返答があり、申請人はこれについて、了承した。

なお、仲介委員より相手方に対し、契約書が消費者契約法等の消費者関連法規に照らし好ましくないのではないか、また、衛生環境に留意し、感染予防に努めているのかについてただしたところ、契約書については改善を検討したい、子犬を触るときには手袋を使用し、消毒液で清掃するなど、衛生環境への配慮は適宜行っている旨の回答があった。そこで、消費者との間の契約に関して消費者関連法規を順守して、見直すよう努めること、動物愛護法に定める基準を順守し、動物の管理を行うよう努めることを和解書に明記することとした。

【事例 18】盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（４）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 11 月 2 日に、電車内で居眠りしている間に、手提げ鞄の中に入れていたクレジットカード入りの財布を盗まれた。翌日、相手方と警察には届け出たが、相手方から、財布を盗まれた直後に、クレジットカードを利用して、50,000 円のキャッシングがなされたこと及び指定席券売機で約 100 万円分の自由席特急券が購入されていたことを知らされた。警察からは、スリの常習犯の犯行であると説明された。相手方のクレジットカード会員規約（以下、「会員規約」という。）には、クレジットカードの盗難による被害は、紛失、盗難届が相手方に提出された場合には、会員の故意、重過失等の場合を除き、免責されるという旨の規定があるが（以下、「規定イ」という。）、相手方は、キャッシングや自由席特急券の購入の際に、申請人が登録した暗証番号と利用した暗証番号とが一致した取引であるため、暗証番号が一致している取引は会員の負担になるという会員規約の規定により（以下、「規定ロ後段」という。）、クレジットカードの盗難による損害はすべて会員である自分の負担になると言われた。さらに、相手方より請求代金を支払わないと個人信用情報機関に登録するという連絡があったので、仕方なく相手方に請求されている全額にキャッシングの利息を含めて支払った。

クレジットカードの暗証番号は、申請人の誕生日等の簡単に推測できるような番号にはしておらず、自分には重大な過失はないと思われる。既に相手方に支払った自由席特急券の代金、キャッシングとその利息分（約 105 万円）を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

・申請人は当社とのクレジットカード契約締結を端緒に、会員規約を承認している。会員規約の中には、会員は暗証番号を知られないよう、善良な管理者の注意をもって管理すること（規程ロ前段）、登録された暗証番号が他人により使用された場合は、当社に責めのある場合を除き、その損害は会員負担にするとの記載がある（規定ロ後段）。本事案は他人に知られることなく管理される暗証番号による取引である。一方、当社から暗証番号が漏洩した事実はなく、当該取引で使用された暗証番号の管理に当社の責めはないと考える。申請人からも当社が暗証番号を漏洩したとする指摘は受けていない。したがって、規定ロに記載されているとおり、その損害は会員負担となる。

・クレジットカード取引における暗証番号管理は極めて重要である。このことから、暗証番号は本人しか知りえない番号であり、かつ第三者に推測されない番号を設定した上で厳重に管理をしてもらうことが、信用販売システムの維持に不可欠であることを踏まえて、会員規約に記し、申請人を含めすべてのクレジットカード契約締結者にあらかじめ承認していただいていることを認識していただくことが必要であると思われる。

・申請人に対して、クレジットカードにおける、会員規約・カード管理・暗証番号管理の重要性を認識していただけるよう改めて案内することで、返金要求に応じられないことを理解いただくよう努めることとしたい。

・なお、申請人が、本件事象において当社の暗証番号管理に責めがある場合（例えば漏洩等）に該当する事実があることを証拠に基づき提示された場合には、当社としても再検討する余地はある。

２．手続の経過と結果

第１回期日において、仲介委員は申請人の申請内容及び相手方の回答内容を踏まえ、両当事者より経緯等について聴取した。申請人は、会食をして帰宅途中の電車内でクレジットカードが入った財布を盗まれたこと、警察で犯罪捜査に協力するために、犯人と思われる人物が ATM でお金を引き出している画像を見たこと、申請人から相手方に対し、換金目的による取引が夜中に行われているのに、当該取引を止めなかったことについて、相手方に責任があるのではないかと話したが、責任はないと言われたこと、実際に入力された暗証番号のログを開示するように求めたが開示してくれず、その理由も説明してくれなかったこと、相手方より支払わないと個人信用情報機関に登録すると言われたので請求金額全額を支払ったこと等を述べた。

相手方は、規定ロに基づき、本件事案は申請人に貸与したクレジットカード発行時に登録されていた暗証番号が一致して決済が行われたために会員規約にのっとり申請人に請求したこと、申請人以外の第三者が申請人のクレジットカードを使用していたとしても、申請人には、暗証番号を管理する必要があったこと、申請人は第三者には分からないような暗証番号を設定することが求められていること等を述べた。

双方の主張を確認した仲介委員は、相手方に対して本件事案は規定イに基づき、申請人は免責されるのではないか、規定イと規定ロ後段との整合性等はどのように解釈するのか等について書面での回答を依頼したところ、相手方は了解した。その後、相手方からは、第２回期日の前に書面での回答が出された。

第２回期日において、相手方は書面で提出した回答を踏まえて、本件事案では規定イと規定ロが重畳的に適用されると主張した。

これに対して、仲介委員は、相手方に対して本件事案では、規定イが適用されること、規定イの見出し（表題）は「カードの紛失・盗難等」となっており、本件事案のようなクレジットカードの盗難に対して本条項が適用されないのであれば、何のために設けた会員規約なのかが理解できないこと、規定ロは前段で暗証番号管理についての善管注意義務を会員に課しているが、その直後の後段において、当該暗証番号が第三者に使用された場合の責任を会員に負担させる旨、規定しており、前段と後段とを整合的に解釈するときは、会員の暗証番号管理に何らかの過失等の帰責事由に基づき当該暗証番号が第三者に知れてしまい不正利用されてしまった場合の規定と解釈される余地がある条項と解される。またこのように解釈してはじめて規定イと規定ロの整合性が保たれること、規定イの記載の仕方からすると、申請人の重過失の立証責任は相手方にあると解釈できるところ相手方から重過失の立証及び主張がないこと、申請人の登録した暗証番号を聞く限り、第三者に容易に推測されないような数字を用いていると思われること、相手方が利用停止措置を取らなかったことは、損害拡大防止に努めるということからすれば問題ではないかと思われること等から、申請人の主張には一定の理由があるという見解を伝えた。

相手方は、実定法としてはともかく拡大損害防止義務が生じる場面があるとの学説は理解していること、規定ロは暗証番号が一致した取引は会員負担が原則との理解で作成されているも

のの、その旨が約款に明示的に表現されていたわけではなく、かつ実定法としてはともかく、約款作成者不利の原則が存在するとする学説があることも承知している旨を述べつつ、偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律（いわゆる預貯金者保護法）の補償基準に準じた条件であれば、和解に応じることも可能であるとした。そして、申請人が酔った状態で財布を盗まれたこと等の過失を考慮して、既払金のうち約7割を返金したいと提案がなされた。

申請人は相手方の提案に同意したため、相手方が約70万円を返金するという内容の和解が成立した。

【事例 19】宅地建物取引主任者の試験対策講座の解約に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方の宅地建物取引主任者（以下、「宅建」という。）の試験対策講座に関する資料を取り寄せるため、最寄りの相手方の支店へ架電したところ、面会の上で具体的に説明したいと言われたので、支店を訪問し担当者より執拗な勧誘を受けた。

他校の講座と比較をして最終的に受講するか否かを決定しようと考えており、今日決めることは不可能であると何度も伝えたが、担当者より「他校に行くのであればあきらめる。とりあえず受講申込書だけ書いて欲しい。」と勧められたので、最終的な意思決定は待ってもらえると思い、とりあえず必要事項を記入した（以下「本件契約」という。）。

受講申込書の記入日の夜、思い直して相手方に対して解約の申し入れをしたところ、所定の規約に基づき、違約金（3 万円）を請求すると言われた。

相手方から「とりあえず受講申込書だけ書いて欲しい」と言われたことから申込書を記入したにもかかわらず、違約金を請求することに納得できないので、違約金の請求を中止してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

本契約において、事業者の契約担当者が申請人を威迫・困惑させて受講申込書を書かせたことはなく、事前に申請人が勤務先の社長へ受講予定について確認していると聞いており、申請人の意思で記載しているため、書面交付等も法律上問題なく行われており、確認していたと受講申込書の記入日に「今回の受講申し込みを解約しようと決定しました。」と申請人よりメールが届いていることからも、申請人が契約しているという認識は存在し、本契約は正式に成立していると考える。

したがって、規定に基づき違約金を請求するが、事業者として親切な対応を考えれば、他校へ話を聞きに行くとの発言があった時点で違約金に関する説明を適切にすべきであったとも考えていることを踏まえると、所定の違約金の半額（1 万 5 千円）を請求したい。

2．手続の経過と結果

申請人の申請内容及び相手方の回答内容等を踏まえ、両当事者より契約締結まで（勧誘段階）の経緯や本事案における解決の方向性等について聴取した。

申請人によると、相手方の支店を訪問した際、担当者よりパンフレット等を用いて宅建講座の概要説明の後、「100 パーセント合格できる」との話があったこと、申込書（申込書の下部には、申込により相手方は承諾し契約が成立する旨の記載がある。）を差し出され、必要事項を記入してほしいと要請されたため、翌日、相手方の他に他校も見学する予定であることや、他校と契約を締結した場合には相手方との契約をキャンセルとしたいこと等を告げ、担当者もその旨を了解したとのことであった。

他方、相手方は確かに申請人より他校へ見学予定であることを告げられてはいたものの、あくまで他校との約束をほごにはできないとの理由に過ぎず、既に相手方の講座を活用して

宅建資格の取得をするとの強い意向が示されその上で申込書を記載したのであるから本件契約は有効に成立していると述べた。しかし、相手方担当者は、申請人に対し「絶対合格させる」との説明を行ったこと、申請人より本契約ではないという主旨の話があり、キャンセルするかもしれないと告げられていたことを説明した。なお、申請人が申込当日にキャンセルの意思表示をしているため、受講者登録は行っているが、教材発送等の具体的な手続については実施していないとのことであった。

本事案の解決にあたっては、顧客平等の観点を踏まえ、申請人に対しても違約金を請求せざるを得ないが、勧誘段階における説明は不適切であったことを考慮し、譲歩の余地もあるとのことであった。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、本事案に係る事実関係を精査し、契約当事者の本件契約締結過程を思慮すると、申請人による申込は予約の状態にとどまっていた可能性があることや、仮に本件契約が成立していたとしても、民法上、当事者双方の意思表示自体に問題（心裡留保）がある可能性は否定できないこと等を指摘し、相手方に対して、互譲の精神に基づいて、よりいっそうの歩み寄りを求めた。

そうしたところ、相手方は、申請人による本件契約の一方的破棄に伴う違約金を請求は今後行わない旨の意向を示し、申請人もこれに同意したことから、和解が成立した。

【事例 20】幼稚園の入園料の返金に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 24 年 4 月から娘を幼稚園に通わせるため、平成 23 年 11 月 1 日、相手方の面接試験を受け、同日、相手方との間で入園手続を行い、入園料と考査料として合計 133,000 円を支払った。その後、就職が決まり、勤務時間の都合上、指定時間までに娘を迎えに行くことが出来なくなった。決まった仕事は正社員であり、母子家庭でもあったために、相手方への入園を諦めることにした。相手方に入園の取消しを伝えたところ、入園案内に記載してあるとおり、どのような事情であっても返金は出来ないと言われた。納得できないので、入園料と考査料を返金して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

学納金返還訴訟及び文部科学省生涯学習政策局長による通知（平成 18 年 12 月 28 日付 18 文科高第 536 号通知。以下、「文部科学省通知」という。）のとおり、保育料（授業料）については返還するが、入園料（入学金）は返還義務がないため返還しない。

２．手続の経過と結果

和解仲介手続の申請書等を送付したところ、公認会計士を名乗る代理人名義の回答書等が届き、和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答があった。幼稚園に問い合わせたところ、園長は留守であったが、直後に公認会計士を名乗る者より架電があり、本手続の代理人は自分なので幼稚園に直接問い合わせることのないように、との連絡があった。そこで、仲介委員より、公認会計士は本件のような民事紛争に関しては権限がなく、非弁行為（弁護士法 77 条）に該当する旨を伝えた上で、相手方に対し改めて回答書等の提出を求め、手続に応じるように促した文書を送付した。

これに対し、相手方より園長名義で、和解仲介手続には応じない。学納金返還訴訟（最高裁判所平成 18 年 11 月 27 日判決）により、入学金は入学し得る地位を取得する対価であり返還を要しない、文部科学省通知により、入学金はその額が不相当に高額であるなどの特段の事情がない限り返還義務を負わないとなっている、文部科学省の管轄下にある当園としては入園料の返還に応じられず、この件は文部科学省に問い合わせ済みであると回答書が届いた。

相手方からの回答を確認するため、文部科学省生涯学習政策局及び東京都生活文化局私学部私学行政課に「文部科学省通知の範囲が幼稚園に及ぶか否か」問い合わせたところ、「通知があったとしても一概には言えず、返金に応じるか否かは当該幼稚園の判断による」との回答を得た。仲介委員は、この回答結果を相手方に伝え、本手続に応じた上で事情や意見等を主張するように出席を要請する文書を再度送付した。

これに対し、相手方より回答書が届き、文部科学省初等中等教育局幼児教育課及び東京都文化局私学部私学行政幼稚園局に問い合わせたところ、当園の入学金は月額保育料の 3 倍程度なので、不相当に高額な金額ではなく、また、募集要項に返金しないと記載していれば返金しないことになり、当該幼稚園の判断であるとの回答を得たため、本手続に応じることはできない

との回答があった。
　このような経緯をふまえ、仲介委員は期日を開き、申請人に対し、これまでの相手方の対応を説明し、今後の手続についての申請人の意向を確認したところ、子供も他の施設に通い始めているので、残念ではあるがこれ以上のあっせんは求めないと述べた。
　期日終了後、仲介委員より相手方に対して、書面で、本件紛争は文部科学省通知の適用範囲やその解釈のみを問題としているわけではなく、民事紛争であることから、その解決に向けた検討という観点から､入園日の 2 カ月以上前である平成 24 年 1 月に申請人が入園を辞退したことにより相手方が実際にこうむった損害額の有無等についても検討を加えてほしいこと、また「入園案内」の「一旦納入された費用は事情の如何にかかわらずお返し出来ません」との記載について、様々な事情を問わずに一方的に消費者に不利な条項を定めていることについての考えを直接聴取したい旨要請し、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書を送付した。
　これに対し、相手方より更に回答書が届き、「入園案内」の記載に関して、家庭での意思決定ではいかんともし難い理由により通園が不能となったというような特別な事情があれば､「入園案内」の内容とは別に一部返金に応じる等の柔軟な対応をとっているが、本事案では申請人が勤務するかは自己の判断で決めることができるため「入園案内」どおりの対応となっている、入園辞退の連絡を受けた時点で返金できない旨を説明しており、これ以上の説明は必要ないと考えているため、本手続に応じることはできないとのことであった。
　仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事例 21】パソコンの故障に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方が製造したノートパソコン（以下、「本件パソコン」という。）をパソコン販売店で購入したが、2 年程度しか使用していないのに、液晶画面が故障した。相手方のホームページでは、一般的な環境下、1 日 8 時間以内、1 ヶ月 25 日以内の平均寿命は 5 年と掲載されていたが、本件パソコンは 1 日 2～3 時間、1 カ月 15～20 日程度の使用で、2 年程度で故障した。欠陥品であると思い、相手方に無償修理を求めたものの、相手方は、欠陥品であることを認めず、1 年間の保証期間が経過しているため、修理費用約 58,000 円を求められた。相手方の対応に納得できない。

パソコン販売店は、本件パソコン購入時にパソコン販売店の 3 年延長保証サービスに加入していたこととして、約 21,000 円の費用で修理する旨の提案をしている。

2 年程度で液晶画面が故障するのは、一般的な故障ではなく、欠陥品であると思うので、相手方に無償修理するように求めたい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

本件パソコンを欠陥品とは考えておらず、故障は偶発的なものと考えているため、申請人の請求は認めない。

当社は、修理を含めたハードウエア製品保証の期間やサービスレベルを拡張するサービス（以下、「保証拡張サービス」という。）について告知し、顧客用の問合せ窓口を提供しており、顧客に保証拡張サービスについて確認してもらう機会を設けている。

保証期間中といえども故障するケースもあり、故障内容も様々（機能故障、外観エラー等）だが、本件パソコンのディスプレーパネルの交換率は決して高い数値とは考えていないことから本件パソコンを欠陥品と考えていない。

今後、申請人に迷惑をかけることがないように、申請人に対して本件パソコンの購入代金を支払って、本件パソコンを買取りたい。

2．手続の経過と結果

期日において、申請人から本件パソコンの購入状況、故障状況及び解決案を聴取した。

申請人は、本件パソコンはインターネット光回線の契約締結を条件としてパソコン販売店から 10 円で購入したもので、購入から 2 年程度経過したとき、本件パソコンの使用中にしばらく席を離れ、戻ったときには既に液晶画面が映らなくなっていたと説明した。

申請人の希望としては、本件パソコンは欠陥により故障したのだから、本件パソコンの単体販売代金相当額で相手方に買い取って欲しいとのことであり、申請人から、本件パソコンの購入当時の販売価格の立証として、パソコン販売店作成の価格証明書が提出された。

申請人が本件パソコンを購入してから 2 年が経過しているため、通常であれば、使用や時間経過による減価償却を考慮して物の価値が決まることになるが、相手方が本件パソコンの購入代金を支払って買取る旨の意向を示していることから、パソコン販売店が証明した本件パソコ

ン購入当時の販売価格で解決案を調整することとした。

一方、相手方から本件パソコンの修理状況、本件パソコンと同種品の故障率及び解決案を聴取した。

相手方は、申請人により本件パソコンがパソコン販売店を通じて修理センターに持ち込まれ、本件パソコンの故障修理の見積もり（約 58,000 円）を提案したが、申請人から回答がなかったため修理センターで未修理のまま保管しており、本件パソコンの故障原因については特定できていないが、液晶ディスプレーパネルのユニット交換で修理ができる状況であると説明した。一般的な液晶画面の故障は、液晶画面の表示部分と液晶画面を裏から照らすバックライトの故障が多いが、WEB カメラ、無線 LAN、マイク等の故障でも液晶ディスプレーパネルのユニット交換の修理対応となる。本件パソコンと同モデルは、国内出荷台数が約 8 万台であり、故障率は業界標準より低い状況で、液晶画面の故障率も高くないと説明した。

解決案については、本件パソコンの故障率が標準値より著しく高ければ自主回収などの対応も検討するが、そのような状況ではなく、裁判外紛争解決手続の中で速やかな解決を図るため、申請人から領収書等の提出があれば、その購入価格で本件パソコンを買い取って和解したいと回答した。

仲介委員より、相手方に対して、申請人の主張は、通常使用していたのに 2 年程度で故障するのは欠陥品であるとの主張だが、本手続では、本件パソコンが欠陥品なのか、単発不良なのかを判断することができないため、両当事者の互譲により解決を図りたいと伝えた上で、申請人の本件パソコンの購入状況及びパソコン販売店の証明書の存在について報告した。

これに対し、相手方は、参考までに本件パソコンの現在の中古買取価格を調査したところ数千円程度であったが、紛争の早期解決のために、減価償却は考慮せず、一定金額で本件パソコンを買い取ることとしたいとの回答であった。

仲介委員より申請人に対して、相手方の解決案を伝えたところ、申請人がこれに同意したため、相手方が申請人から本件パソコンを一定金額で買い取ることで両当事者に和解が成立した。

【事例 22】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（５）

１．事案の概要

＜申請人らの主張＞

平成 24 年 2 月に、相手方の結婚式場を見学した後、相手方担当者から、今すぐ契約すれば、先勝割引で 20 万円、バレンタインキャンペーンで 30 万円割り引いて、さらに、上司と交渉して 24 万円安くすると勧誘された。他の結婚式場の見学もしたいので今すぐに契約できないと伝えたが、相手方担当者からは、他の式場を見学してからでは安くすることはできないと言われ、見学予定の結婚式場の欠点を並べられ、止めた方がよいと言われた。見積金額が 364 万円のところ、割引により約 287 万円になるとのことであり、割引合計額が 74 万円と大きな金額であったため、見積金額約 287 万円で、予定日として約 1 年 2 カ月後を指定して、相手方との間で、挙式・披露宴の契約を結び、申込金 20 万円をクレジットカードで支払った。

しかし、他の結婚式場の見学を予約していたので見学したところ、契約時に相手方担当者が言っていた欠点はみられず、相手方への不信感が募り、契約を締結した 3 日後に解約を申し出たところ、相手方からは申込金 20 万円は返金できないと言われた。

契約を取消して、支払った申込金全額を返金して欲しい。

（平成 25 年 4 月 20 日挙式予定）

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の割引等の要望に応じて値引きしたのは事実であり、申請人に対してうそや偽りはない。

当社が一方的に、無理やり契約を締結したのではなく、申請人の希望に対して、出来る限り誠心誠意の対応をした上で契約を締結した。当社から申請人に対して、キャンセル料についてもしっかり説明している。

基本的に返金できないが、申請人を不信に思わせたことに対しての誠意として、申込金 20 万円の半額に当たる 10 万円の返金による和解を提案する。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から契約締結及び解約までの経緯について聴取した。

申請人らは、平成 24 年 2 月 18 日に相手方の結婚式場を見学し、相手方担当者（以下、「担当者」という。）から説明を受けた際、他の結婚式場を見学する予定なので今すぐに契約できないと伝えたところ、担当者から、見学予定の結婚式場の欠点を並べられ、止めた方がよいと言われたため、相手方と挙式・披露宴の契約を結ぶことに決めたとのことであった。しかし、相手方と契約締結後、既に見学を予約していた他の結婚式場を参考までに見学したところ、実際には担当者から説明されたような事実は無く、相手方を信頼することができなくなったため、平成 24 年 2 月 21 日（契約締結から 3 日後・挙式予定日の 1 年 58 日前）に電話で相手方に解約を申し出たと説明した。

申込金 20 万円について、申請人は、契約締結時に担当者から、挙式・披露宴の規約により、契約後に解約しても申込金は返金できないことを説明されていたが、1 年以上先の挙式予定で、

契約締結から 3 日後に解約を申し出て申込金 20 万円全額が返金されないのは、根拠が不明確で高額すぎると思ったとのことであった。

一方、相手方から、契約締結時の説明の内容、相手方の挙式・披露宴の規約に定める申込金の意義及び解決案について聴取した。

相手方は、担当者が申請人らに対して、見学する予定の他の結婚式場の不安材料を説明したが、申請人らは実際にはそのように感じなかったということで、申請人に不信感を与えてしまったことは事実であると説明した。挙式・披露宴の規約において、解約の場合に申込金は返金できない旨が定められていることについて、相手方に確認したところ、申込金は、申し込みを受けた婚礼日時における会場を当該顧客のために確保し、他の顧客に紹介しないという対価として支払いを受けているものであると説明した。

解決案として、申込金の不返還条項自体に問題があるとは考えておらず、本来は申込金 20 万円を返還する義務は無いが、早期解決のために、半額の 10 万円を返金することで和解したいとのことであった。

両当事者からの聴取内容及び提出資料を踏まえ検討したところ、①挙式・披露宴から 1 年以上も前の解約であり、契約締結から 3 日後に解約を申し出ていることから、相手方に実損害が発生しているとは考えにくいこと、②同様の事案で、取消料として申込金 10 万円と実費を支払うとしている約款の規定について、消費者契約法 9 条 1 号により無効とした裁判例（東京地判平成 17 年 9 月 9 日）があること等から、仲介委員は相手方に対して申込金 20 万円全額を申請人に返金する和解案を提示し、次回期日までに検討を促した。

後日、相手方より、早期解決のため仲介委員の和解案の内容で解決を図る旨の回答があった。しかし、挙式・披露宴の規約については、1 年以上先の挙式予定であっても、契約締結後すぐに、選任プロデューサーに引き継ぎ、打ち合わせを開始しているため申込金 20 万円を返金しないことは妥当であると考えており、トラブルの再発防止のために契約締結時に顧客へ申込金全額を収受する理由の説明を強化し、納得してもらえるよう努めるとの回答が寄せられた。

申請人に確認したところ、契約締結から解約を申し出るまでの 3 日間に、相手方から選任プロデューサーを知らされたことも、打ち合わせを行う具体的な予定も無かったとのことであったが、第 2 回期日において、両当事者が和解案について合意したため和解が成立した。

また、相手方に対して、本事案のように、挙式・披露宴の予定日が 1 年以上先の時期であり、契約締結から数日後に解約をした場合であっても申込金を一切返金しないという規約こそがトラブルの原因であり、顧客に対する説明を強化することのみで、トラブルの再発防止を図ることができるものではないため、相手方の挙式・披露宴の規約を改正することを検討するよう要請し、相手方はこれを了承した。

【事例 23】ミニショベルの修理代金に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

自宅の家庭菜園の手入れをするため、平成 24 年 1 月に相手方からインターネット通販で中古のミニショベル（以下「本件ショベル」という。）を 840,000 円で購入した。しかし、3 回（かつ、使用時間 10 時間以内）しか稼動させていないにもかかわらずエンジン不調により使用できなくなった。相手方に対応を求めたところ、相手方が定めた保証期間を過ぎているので対応しない、そのことは約款にも書いてあると言われた。しかし、保証内容について口頭もしくは文書によって説明されておらず、相手方のホームページに掲示してあるだけである。

本件ショベルを自宅近くの修理工場に依頼し、申請人がその費用を支払った。修理に要した費用の支払いを求めたい。

＜相手方の対応＞

・和解の仲介の手続きにより解決を図る意思がある。

・修理費用の負担意思はある。修理内容については、申請人が依頼した事業者の見積書を確認したい。

・申請人が主張する、保証内容について申請人は相手方より口頭もしくは文章によって説明されていないという主張に対しては、本件ショベルの売買契約書を納品時に説明して、署名捺印（なついん）をもらい複写を渡している。申請人の主張には誤りがある。

2．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人の申請内容及び相手方の回答内容を踏まえて、仲介委員は申請人から本件ショベル購入後から現在までの状況を聴取した。申請人は本件ショベル購入後、すぐに動かなくなったので、相手方に連絡したが保証期間が過ぎているとして対応してくれなかったこと、本件ショベルの修理を依頼した事業者からは、燃料タンクの清掃とフィルターの交換が必要と言われたが部品の関係でその場では修理できず、プラグ交換だけをしてもらい、出張費 18,000 円を払ったこと、フィルターはネット通販で購入して自分で交換したので本件ショベルは動くようになったが燃料タンクの清掃は必要であること等を述べた。

聴取の中で申請人は、相手方は保証期間を過ぎたことを理由に全く対応しないという姿勢を示したことに納得がいかなかったと訴えた。そして、相手方が謝罪の気持ちを示してくれるのであれば、燃料タンクの清掃費用は求めないと答えた。

次に相手方から聴取をしたところ、相手方は申請人に迷惑をかけたことを認めて、本件紛争を早期に解決したいという姿勢を示した。

そこで仲介委員は、申請人が自己負担した費用を含めて相手方が 5 万円の解決金を支払うこと、相手方の苦情対応に問題があったことを踏まえて、和解書に遺憾の意を示すという和解案を両当事者に提案したところ、両当事者は和解案を受け入れることに合意したことから、和解が成立した。

なお、相手方から仲介委員に対して、保証内容は規約に書いているが、それだけでは十分ではないのかという質問があった。仲介委員は、事業者間の契約と違って一般消費者は知識、経

験が不足していることから、例えばネット上に大きく表示し、口頭でも十分に説明することなどが必要と思われること、一般消費者に販売するのであれば、保証期間を延長することを提案した。相手方は、今後はトラブルが起きないような契約書を作ることを検討したいと答えた。

【事例24】革製家具の劣化に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成17年9月に相手方から購入したソファ（以下、「本件ソファ」という。）の表面部分（以下、「張り材」という。）が、購入後数年でボロボロになり、剝がれ落ちるようになった。本件ソファの購入時、店頭での表示には天然皮革製と記載があったが、消費生活センターから相手方に問い合わせてもらったところ、張り材に石油系ウレタン加工がされていたことが分かった。

通常天然皮革製ソファは耐久消費財であり、それがわずか数年でこのような状態になることに納得できない。商品の交換か、革の張替え、返品・返金のいずれかの対応を希望する。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認めない。

品質不良の事実はなく、経年劣化と推測する。

当方としては対応できる解決策はない。

２．手続の経過と結果

申請人は、本件ソファの張り材から剝離（はくり）した破片（以下、「検体」という。）を当委員会に提出した。そこで、期日に先立ち仲介委員は本件ソファ張り材の材質について検証すべく、国民生活センター商品テスト部に対し検体の商品テストを依頼した。

国民生活センター商品テスト部の分析結果によると、検体の材質はポリウレタンを主材とするものであり、さらにその表面にポリエステル樹脂や光沢のあるアクリル樹脂等が塗布されているものと考えられた。なお、皮革製品には、皮革本体を水分や紫外線から保護したり、摩擦や衝撃に対する耐久性を与えたり、色調や風合いを調整する等の目的のためにウレタン等の塗装が施されることがあるとのことである。

仲介委員は期日を開催し、申請人から本件ソファの使用状況等を、相手方から本件ソファの材質や販売状況等を聴取した。

申請人は、張り材の剝離等の不具合は本件ソファのひじ掛と座面部分に発生していること、売り場では天然皮革製であると表示されていたこと、本件ソファには品質表示が添付されていないこと、購入後は日光の当たらない場所にカバーを掛けて配置し、本件ソファ付属のクリーナーで手入れをしていたこと等を主張した。

他方、相手方は、本件ソファを含む同種ソファは中国のメーカーで生産されていたものだが、相手方では5年前に取扱いを終了したこと、メーカーに皮革を供給していた業者は既に倒産していること、本件ソファは3年間の保証があり、領収書と保証書が一体となっていることを説明した。また、品質表示については、本件ソファは天然皮革と合成皮革が使われているが、天然皮革の使用部位の表示はしていないこと、家庭用品品質表示法のルールにのっとっているため問題はなく、また、検体の材質はウレタン塗装された牛革であるとの認識を示した。しかし、申請人から最初に相談を受付けた段階で訪問調査をせず、初動対応が万全であったとは言い切れないことから、何らかの対応を検討したいと述べた。

仲介委員は、両当事者からの聴取を踏まえて、相手方に対し、期日で明らかにならなかった事実関係について質問状を送付して事実確認を進めるとともに、相手方に和解条件を提案するよう求めた。

後日、相手方から質問状への回答と和解条件が文書で提示された。回答は、おおむね相手方の従来の主張に沿ったものであった。また、相手方は和解提案として、売買契約を解除し商品代金を返金する意向を明らかにした。申請人も相手方の和解提案に同意したため、和解が成立した。

【事例 25】ＳＥＯ対策サービスの解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 21 年末頃、ドロップシッピングの事業者と契約し、ウェブショップを開設した。平成 22 年 1 月頃、相手方から「あなたのホームページはとてもよく出来ているので毎月 10 万円位の収入があってもおかしくない」と勧誘されて、SEO 対策サービス（自分のホームページが検索エンジンで上位に表示されるようになる対策を行うサービス）を約 56 万円で契約を締結し、クレジットカード決済で支払うことにした。

しかし、勧誘時の説明と違って効果はなく、売り上げはあがらなかった。平成 22 年 3 月にはドロップシッピングの事業者は、業務停止命令の行政処分を受け、ウェブショップを使用することができなくなった。相手方に解約、返済の免除を申し入れたが応じてもらえなかった。クレジットカード会社への支払いは停止してもらっている。

SEO 対策サービスに係る契約の解除と返済の免除を求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社は、SEO 対策サービスは、効果がすぐに出にくいこと、検索順位の上昇や売上向上を保証するサービスではないことを申請人に説明して契約に至っている。

当社は申請人に対して既に SEO 対策サービスを提供しており、料金の支払いを免除することはできないため、申請人にはクレジットカード決済による料金の支払いをして欲しい。

平成 22 年 3 月にドロップシッピングの事業者が業務停止命令を受け、申請人がウェブサイトを事実上使用できない状態になったのであれば、当社ではなく、ドロップシッピングの事業者に損害賠償請求するのが相当であると考える。

以前より、申請人から特商法に基づくクーリング･オフを根拠に支払いの免除を主張されてきたが、申請人は家電ショップの名称でインターネット上で物品等を反復継続して販売し、利益をあげようとしていた事業者であり、SEO 対策サービスは、インターネット上で物品の販売を行う事業者を対象としており、申請人もウェブサイトの集客のために SEO 対策サービスを利用していると考えられ、特商法の適用はないと考える。

２．手続の経過と結果

本事案において、SEO 対策サービスの対象となるウェブショップは、申請人が相手方とは別の事業者とドロップシッピング契約を締結してオーナーとなっていたものであるため、SEO 対策は「事業のためにした行為」に当たるとも考えられ、申請人が国民生活センター法にいう「消費者」に該当するか否かを判断する必要があった。

そのため、期日において、申請人から、相手方と契約した経緯や申請人がオーナーとなっていたウェブショップの状況について聴取した。

申請人は、相手方とは別の事業者とドロップシッピング契約を締結し、ウェブショップのオーナーとなって 1 週間ほど経ったころ、相手方から電話による勧誘を受け SEO 対策サービスの契約を締結したとのことであった。相手方と SEO 対策サービスの契約を締結して間もなく、ド

ロップシッピング契約を締結した事業者は、業務停止命令の行政処分を受け、申請人はウェブショップを管理、運営することができなくなったと説明した。

申請人のウェブショップは、液晶テレビ、ハードディスクレコーダー、デジタルカメラ、家庭用ゲーム機、ゲームソフトなどの家電製品を 30 点の上限で掲載できるもので、オーナーとして管理画面からサイト内の商品掲載の配置や掲載商品を変更することができ、さらに、インターネットオークションにも新品商品として出品していたとのことであった。しかし、ウェブショップでの売上はなく、インターネットオークションではほぼ卸値に近い価格で落札されていたため売上は 5,000 円～6,000 円程度しかなかったと説明した。

申請人の主張によると、相手方から「あなたのホームページはとてもよく出来ているので毎月 10 万円位の収入があってもおかしくない」等と勧誘されたとのことであったため、相手方から勧誘を受けた時の申請人のウェブショップの状況を確認したところ、ウェブショップには目新しい商品 10 点程度を並べており、一般消費者が購入可能な状況であり、外観上はドロップシッピングで販売していることがわからない状況であったと回答した。また、ウェブショップ等で商品を販売した経験の有無について確認すると、申請人はドロップシッピング契約を締結していた事業者が行政処分を受けた後に、無料のドロップシッピング 2 社を利用したが、商品を販売するまでには至っていないとのことであった。

一方、相手方は、答弁書において、SEO 対策サービスは、インターネット上で物品の販売を行う事業者のみを対象としており、申請人は家電ショップの名称でインターネット上で物品等を反復継続して販売し、利益をあげようとしていた事業者であり、ウェブサイトの集客のために SEO 対策サービスを利用していると考えていると主張していたため、相手方から申請人に電話で勧誘を行った経緯について聴取した。

相手方は、申請人のインターネット上のウェブショップの特商法に基づく表示を見て、営業の電話をし、インターネット上で商品等を販売する事業者向けの広告サービスとして SEO 対策サービスを勧めたもので、申請人を事業者であると認識して契約を締結したため、特商法に基づくクーリング･オフの適用はないと説明した。また、相手方は、申請人自身が自分を事業者であると考えているからこそ、特商法に基づく表示を掲載しているのだろうと主張した。

仲介委員から相手方に対して、申請人は副業としてドロップシッピングの方法によりウェブショップで商品の販売をしており、ウェブショップを見れば、事業を始めたばかりであるのは一見して明白であったことからすると、必ずしも事業者とはならないのではないかと説明し、消費者保護の観点から、本手続において解決を図るよう促した。これに対して、相手方は、ウェブショップを見るだけでは副業としてやっているのか、ドロップシッピングとしてやっているのかは判断ができず、事業者であるからウェブショップで特商法に基づく表示を行っているものと考えており、申請人のように SEO 対策サービスを提供した後に、ウェブショップの売上があがらなかったことを理由に、消費者であるから契約の解除ができるなどと主張されても対応できないと回答した。

両当事者からの聴取を踏まえて仲介委員で検討したところ、申請人は副業としてドロップシッピングに係るウェブショップを開設して 1 週間程度の時期に相手方と SEO 対策サービスを契約しており、売上もなかったという実態から、相手方と SEO 対策サービスの契約を締結した時点においては、申請人を消費者であったと評価することができ、申請人と相手方との間の紛争を重要消費者紛争と捉え、本手続を進めることとした。この判断の前提には、ドロップシッピ

ングの支援業務を業務提供誘引販売取引に該当すると判断した大阪地判平成 23 年 3 月 23 日判タ 1351 号 181 頁、判時 2131 号 77 頁、及びオンラインオークションの売主に関して特商法上の表示義務の適用があるかどうかをめぐって発せられた「インターネットオークションにおける「販売業者」に係るガイドライン」(平成 18 年 1 月 30 日経産省通達改正)の趣旨を考慮した。

仲介委員より、相手方に対して、申請人は相手方との SEO 対策サービスの契約を締結した時点においては消費者であったと考えられ、本件契約は、特商法の電話勧誘販売に当たることから、相手方は特商法の法定書面を申請人に交付しなければならなかったと指摘したが、相手方は申請人が事業者であるという見解を譲らず、申請人が希望した SEO 対策サービスに係る契約の解除と返済の免除には応じられない意思が明確にされ、本手続は不調により終了させざるを得ない状況となった。

そこで、仲介委員は、このまま本手続が不調になった場合、申請人は SEO 対策サービスの費用をクレジットカード払いにより支払わなければならない立場になるが、ドロップシッピングの事業者が行政処分を受けたことにより、申請人がウェブショップを使用できなくなってしまった事情を考慮して、申請人が新たに作成したウェブショップに対して、再度 SEO 対策サービスを提供する内容で和解をすることができないかと相手方に解決案を提案した。相手方は、本件において契約した SEO 対策サービスより規模は小さくなるが、申請人の作成したウェブショップに代替サービスとしての SEO 対策サービスを提供することで解決を図ることは可能であるとの回答があった。

仲介委員より申請人に対して、同解決案を提案したところ、同意したため、両当事者に和解が成立した。

後日、申請人が健康用品・器具、美容関連商品等を販売するウェブショップを作成し、相手方が申請人のウェブショップに対して SEO 対策サービスを提供した。

【事例 26】探偵調査に係る契約の取消しに関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

ある占いサイトで被害を受けたので、お金を取り戻そうと思いインターネットで調べていたところ、探偵事務所である相手方のサイトに「あなたの被害金額は取り戻せます」とあったので、電話した。相手方担当者は、自分が被害を受けた占いサイト運営業者に直接交渉して、8～9 割返金させると言ったので、信用して、相手方との間で、探偵業務委任契約を締結し、105,000 円を支払った。

相手方からは、依頼していない事業者の調査報告書が送られてきたため、その旨を申し出たところ、相手方から再度、調査資料が送られてきた。しかし、この調査資料は、占いサイト運営事業者に係る企業情報が記載されていただけであり、既に知っていた内容ばかりで、結局、直接交渉はされず、返金もなかった。自分は占いサイト運営業者の企業調査だけを依頼したわけではない。支払ったお金を返金して欲しい。

なお、占いサイト運営業者については被害金額が大きいため、弁護士に委任しているところである。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の主張を認めない。

「直接交渉して、8～9 割返金させる」との説明はしていない。

早急に解決したいため、和解したい。

2．手続の経過と結果

相手方に対して和解仲介手続の申請書等を送付したが、回答書及び答弁書は提出されなかった。そのため、仲介委員より相手方に対して、国民生活センター法（以下、「センター法」という。）22 条の規定に基づく文書提出要求書を送付したが、提出期限を過ぎても提出されなかった。そこで、仲介委員は最終的な手段として、相手方に対して、センター法 22 条の規定に基づく出席要求書を送付したところ、相手方から回答書・答弁書が提出され、手続に応じる意思があることが示された。

期日において、申請人から、何を依頼するつもりで契約を締結したのか、契約時に相手方からどのような説明を受けたのか聴取した。また、相手方から、本件契約の内容や相手方ホームページ上の広告について聴取した。

申請人によると、相手方に相談した際、相手方の担当者が占いサイト運営業者と直接交渉すると言われた、過去にも同じ占いサイト運営業者から返金させたことがあるので、今回も 9 割方返金させるとも言われた、探偵調査契約書を読んだ際、依頼内容が企業調査と記載されていることは気付いていたが、交渉とは書かれていないことには違和感を覚えなかった、相手方の説明の経緯から占いサイト運営業者との返金交渉も含まれているのだと理解していたと述べた。

他方、相手方は、申請人が占いサイト運営業者からの返金を希望していたことは知っていたが、申請人に対して、探偵業者なので返金交渉はできず企業調査しかできないことは説明して

おり、探偵調査契約書にも調査内容として企業調査としか明記していないと主張した。また、相手方が調査報告書に法的見解を記載していることについて､相手方は法律に詳しくないため、インターネットで調べて引用しているだけだと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、相手方ホームページに「業界№1の返金・和解率」「あなたの被害金は取り戻せます」「弁護士から返金請求をいたします」などと記載されていることについて具体的な説明を求めた。相手方は、社内に弁護士はおらず被害金の取り戻しはできず、返還請求は依頼人本人か弁護士がするしかない、依頼人に対しては内容証明書の書き方をアドバイスする他、自力交渉や弁護士相談を受けることを提案していると述べた。これに対し、仲介委員は、ホームページを見た消費者が、相手方には専門家や弁護士がいて、返金請求まで徹底的にサポートしてもらえると誤解してしまう可能性を指摘した。

相手方が、申請人と契約書を交わしているため相手方に何ら問題はないという立場ではあるが、申請人の言い分も一応理解でき、紛争の早期解決のために2万円を支払う用意があるとの意向を示したところ、申請人はこれを受け入れ、和解が成立した。

【事例27】除霊費用等の返還に関する紛争（２）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

「望んだ願望・妄想が3日で全て叶う」という雑誌広告を見て、平成23年7月29日に相手方販売店から10,500円でブレスレットを購入した。商品到着後、装着方法を伝えるので必ず担当者まで電話するようにという紙が入っていたため、相手方販売店に電話したところ、担当者から、ブレスレットを左手につけた状態の写真を携帯電話で撮り送って欲しいと言われ、そのとおりにした。その後、担当者から「あなたは83%の運気があるにもかかわらず、それを邪魔しているのは悪霊である。早く除霊しないとこの先、不幸が起こる」と言われて不安になり、平成23年8月3日、勧められた遠隔除霊を受けるため70万円を相手方カード会社のクレジットカードを用いて支払った。平成23年8月5日、遠隔除霊を受け、その際に除霊に使用した数珠と石は悪霊が乗り移っているので近くの池に投げ込むように言われたので、そのとおりにした。

除霊から一週間以上たたないと運気が上がってこないと言われたが、それでも運気が上がってこないので、一週間後に相手方販売店の担当者に連絡し、再度自分の状態を見てもらった。担当者は第三の目で離れたところにいる人でも運気を見ることができるとのことであった。その結果、「身体が運気に追いついていない。追いつくには2～3年、長くて4～5年はかかる」と言われ、転換石の購入を勧められ、平成23年8月26日に勧められた転換石の代金45万円を相手方クレジットカードで支払った。しかし、転換石を購入しても、何の効果や変化もなかった。

消費生活センターに相談したところ、クレジットカード決済の際に、相手方決済代行業者の存在がわかった。

契約を無かったことにして、クレジットカードの引き落としを止めて欲しい。また、既払金（約18万円）を返金して欲しい。

＜相手方販売店の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人のクレジットカード決済112万円（平成23年8月3日：70万円、平成23年8月26日：42万円）について、平成24年4月25日に全て取り消している。

今後、申請人に対しては一切請求しない。

＜相手方カード会社の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

平成24年4月26日に相手方販売店のクレジットカード決済に係る全件の返品データが到着し、既払金については、残高充当処理し、差額を平成24年6月1日に返金した。

申請人は、8月3日に70万円、8月26日に45万円を利用したと申し出ているが、実際の申請人のクレジットカード決済は、8月3日に495,000円、198,000円の合計693,000円、8月26日に99,000円、297,000円、19,800円の合計415,800円である。

本事案は既に解決済みである。

＜相手方決済代行業者の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

既に販売店からの申し出により、申請人に係る全てのクレジットカード決済の取消処理が完了している。

２．手続の経過と結果

期日の前までに、既に相手方販売店からの申し出により、申請人の相手方販売店に関する全てのクレジットカード決済が取消処理され、清算を済ませていたため、期日では相手方販売店と申請人との間の契約関係を整理することに焦点を絞って手続を進めることとした。

申請人より、本事案の解決に向けた申請人の希望を確認したところ、①相手方販売店は、今後、一切請求しないとのことだが、本手続の中で和解書を取り交わすことによって、一切請求しないことを確認したい、②クレジットカード決済の取消処理が済んでいるため、手元にある転換石を相手方に返還したいとのことであった。

期日において、相手方販売店に対して、①今後、申請人に対して一切請求しないことを確認した上で、②相手方販売店は転換石の返還についても必要はないとの意向であったため、和解書において、申請人に転換石の返還義務がないことも含め、債権債務がないことを確認することとした。

一方、相手方カード会社から、相手方決済代行業者、相手方販売店との関係及び取消処理に至った経緯を聴取した。

相手方カード会社は、相手方決済代行業者との契約関係はなく、相手方販売店が申請人に対して除霊や転換石を販売した際のクレジットカード決済であることを紛争になるまで知らなかったとのことであった。また、申請人のクレジットカード決済に関する売上は、相手方決済代行業者と加盟店契約をしている海外のカード会社（以下、「アクワイアラー」という。）を通じて、国際カードブランド会社を経由して上がってきている状況のため、相手方販売店の内容が不明であり、トラブルになった際の解決にも時間を要すると説明した。

決済代行業者、海外のアクワイアラー、国際カードブランド会社等が間に入ることによって、海外を経由してクレジットカード決済の売上が上がってくる場合、販売店の把握が全くできないのは、消費者保護の観点から、今後の課題であると認識しているとのことであった。

また、取消処理については、平成 24 年 4 月 26 日に相手方販売店のクレジットカード決済に係る全件の返品データが到着し、既払金については、残高充当処理し、差額を平成 24 年 6 月 1 日に返金したとのことであった。

次に、相手方決済代行業者から、相手方カード会社、相手方販売店との関係及び取消処理に至った経緯を聴取した。

相手方決済代行業者は、相手方カード会社との契約関係はなく、相手方販売店の売上を海外のアクワイアラーを経由して上げている状況であると説明した。また、取消処理については、以前、申請人が相談した消費生活センターから問合せがあり、相手方販売店に対してメールにて返金対応できないかと連絡していた中、相手方販売店から申請人のクレジットカード決済の取消処理の申し出があったとのことであった。

相手方販売店に関して、今後も同種の紛争が発生するようであれば、段階的に契約関係を見

直すこととしたいとのことであった。

　その後、申請人に対して、相手方販売店が転換石の返還は必要ないとの意向であったことを伝え、相手方販売店が、申請人と相手方販売店との間で締結した平成 23 年 8 月 3 日付除霊契約（70 万円）及び同年 8 月 26 日付転換石の売買契約（42 万円）を合意解除し、申請人と相手方販売店との間には、転換石の返還義務を含め、それぞれ、何らの債権債務がないことを相互に確認するという内容で和解することに申請人も合意したため、申請人と相手方販売店との間に和解が成立した。

【事例 28】ネイルスクールの解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方から取り寄せたネイルスクールのパンフレットには、2 年間で 90 単位、180 時間受講すればよいと記載があった。そこで、平成 23 年 12 月に相手方に出向き、約 63 万円で受講契約を結んだ（以下、「本件契約」という。）。しかし、実際は 120 単位、240 時間受講しなくてはならないことがわかった。改定前のパンフレットを渡されていたため、受講時間を勘違いさせられていたことが原因であった。

そこで、契約の解除と既払金の返金を求めたが、一切返金できないと言われた。相手方の対応に納得できない。契約の解除と約 14 万円の既払金を返してほしい。

＜相手方の対応＞

紛争と認識しておらず、請求の意思はないことから、和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答であったため、改めて申請の内容を説明したところ、手続に応じる旨の回答があり、以下の答弁があった。

フリータイムの生徒を迎えるにあたり、当校として、内装への充当・備品の購入・地代の支払い・講師への報酬・水道光熱費など、運営上、継続した支払いを続けているため、返金できない。

技術やノウハウといった無形財産の提供サービスを覆す行為であり、また、既存生徒の保護・講師への生活費支給の意味から、受益後の返金に応じることはできない。

しかし、消費生活センター相談員の仲介及び当社の良識に照らし、受領済の 109,000 円を進呈教材分・10 時間の受講料・本件対応費用（遅延分金利等）に充当することとし、残金 500,000 円については放棄する。

２．手続の経過と結果

期日において、申請人から、パンフレットの請求方法や相手方の講座カリキュラムの説明方法、本件契約を締結した動機、受講時間（120 単位、240 時間）に気づいた時期、消費生活センターでのあっせんの経緯等について聴取した。また、相手方から、誤ったパンフレット送付の経緯や申請人に対する講座カリキュラムの説明方法、答弁書で提示している解決案の具体的な内容等について聴取した。

申請人は、インターネットで資料請求のうえ、相手方スクールに出向いたところ、相手方は、申請人が持参したパンフレット（90 単位、180 時間）を用いて説明したこと、仕事をしながらの受講で時間に余裕がないため、最短 3 カ月で講座カリキュラムを終了できるとの理由で相手方を選んだが、6 回分受講した 1 カ月後に受講表の最終ページを見て、本件契約では 120 単位、240 時間受講しなければならないことが初めてわかったこと、相手方に電話で退校を申し出たところ、退校時に返金できない旨の事前説明はなかったにも関わらず、退校する場合は返金できないとの回答があったこと等を述べた。

相手方は、パンフレット誤送付の原因は不明だが、講座カリキュラムについては相手方のホームページに明記しているうえ、来店時の説明は、店舗備え付けの説明用資料（120 単位、240

時間と記載されているもの）を用いて行っており、申請人に対しても、同様に備え付けの説明用資料を用いて説明したこと、フリータイム制の待機費用や事務手数料、販促で動いた対価が発生しており、返金できるとするとサービス業が成り立たなくなること、パンフレットを誤送付した点については非を認めて未受講分を放棄する対応としたものであり、これ以上の譲歩は難しいこと等を述べた。

仲介委員より相手方に、①既払金のうち、入学金について、本件契約では、随時入学可能という形態であり入学し得る地位の対価とは考え難いことから、返金に応じないという対応には問題がある、②もろもろの経費が別途かかっている、それらも考慮しないとサービス業として成り立たない等と主張するが、これら運営経費は結局のところ受講料単価で計算しているはずであり、既受講分の対価は受講料単価で計算すれば足りる、③スクール規則の「本人希望で退校した場合、入学金、教材費、受講料等の返金は一切行わない」旨の記載は消費者契約法9条に違反する、④本件では、パンフレットの誤送付がなければ、そもそも相手方と契約することもなかったとも考えられ、相手方のミスに起因する紛争なのであるから、未払金の放棄にとどまらず、さらに善処してしかるべき事案である等と指摘した。

申請人が、パンフレットの送付を受けた後、店舗に赴いて説明を受けた際、申請人が持参したパンフレット（90単位、180時間）を用いて説明があったのか、正しい受講時間が記載された説明用資料（120単位、240時間）を用いて説明があったのか、双方の主張が完全に食い違っており、いずれが事実であるかの認定は困難である。

仲介委員より、既に未払金については放棄するとの対応がとられていることを踏まえ、早期解決の観点より、既払金10万9000円から、受講済み単位数に受講料単価を掛けた3万円と教材費52,500円を差し引いた、残金26,500円を返金してはどうかと和解案を提示したところ、申請人、相手方の双方がこれに同意したことから和解が成立した。

【事例29】ダイビング器材等の解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

無料配布雑誌を見ていたところ、「ダイビングライセンス取得！各月先着5名¥10,000ポッキリ」などと、10,000円でスキューバダイビング（以下、「ダイビング」という。）の技能認定を受けるための講習を受けることができる旨の広告を見て、ダイビングの技能認定を取得する目的で相手方販売会社の店舗に出向き、受講料10,000円を支払った（以下、「本件講習契約」という。)。

1回目の講習を終えた後、相手方販売会社の担当者よりダイビング器材及びドライスーツの購入（約550,000円）を勧められた。高額であったため、ダイビング器材をレンタルしたいと申し出たところ、受講生は全員購入していること、レンタルの場合はダイビング器材を購入する以上に費用負担が大きいこと、さらにはレンタルの場合は上達が遅く、安全面においても不安が残ることなどを説明されたため、相手方信販会社とのクレジット契約のもと、やむを得ずダイビング器材及びドライスーツを購入するに至った(以下、「本件ダイビング器材等購入契約」という。)。

しかし、無料配布雑誌の広告において、ダイビングの技能認定時にダイビング器材の購入が必要である旨の明示があれば、そもそも本件講習契約を申し込むこともなかった。

したがって、ダイビング器材等すべてに係る購入契約をなかったことにするか、それともドライスーツ（約180,000円）については購入するが、その他のダイビング器材（約360,000円）の契約はなかったことにしてほしい。

＜相手方販売会社の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

講習料金（1万円）のみ返金するが、ダイビング器材はあくまでも本人の意思にて購入をして発注後のキャンセルのため、申請人の請求を認めない。

＜相手方信販会社の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人と相手方販売会社との間で話し合いがまとまることを希望する。

２．手続の経過と結果

申請人の申請内容、相手方販売会社及び相手方信販会社の回答書、答弁書の内容を踏まえ、申請人からは主張内容の確認をはじめとして本件講習契約及び本件ダイビング器材等購入契約に至る経緯や担当者の勧誘段階における説明状況を、また、相手方販売会社からは申請人の主張に対する認否及び反論等を、さらには、相手方信販会社からは和解に至った場合における処理等を、それぞれ具体的に聴取した。

申請人の主張によると、相手方販売会社の広告表示を見て10,000円でダイビングの技能認定に係る講習を受講できると思い、相手方販売会社の店舗に来店したとのことであった。また、本件講習契約及び本件ダイビング器材等購入契約の勧誘段階においても、相手方販売会社の担

当者は、ダイビング器材の貸し出し（レンタル）の方法があるにもかかわらず、一方的にダイビング器材の購入を勧められ、やむなく購入せざるを得なかったとのことであった。その後、申請人はダイビングには過大な費用が要するものと認識するとともに、ダイビングの技能認定を取得せずとも体験ダイビング等の簡易な方法でダイビングを行うことが可能であることを理解した。そこで、相手方販売会社に対して本件ダイビング器材等購入契約を解除したい旨のクーリング・オフの通知を出すとともに、相手方信販会社に対して支払停止抗弁権（抗弁の接続）を行使したとのことであった。

他方、相手方販売会社は、ダイビング器材を購入しないと上達しないとは言っていないこと、契約書等の書面は弁護士によるリーガルチェックを受けているため法的にも問題がないと認識していること、ダイビング器材はあくまでも本人の意思にて購入をしている以上、当該商品発注後のキャンセルのため、申請人の請求は容認できないとのこと等を主張した。また、クーリング・オフが適用される訪問販売の該当性に関しては、答弁を留保し、後日、弁護士と協議の上、再回答することとなった。

なお、相手方信販会社は、申請人と相手方販売会社との間で合意に達した場合、信販会社も当該合意内容に従う旨を答弁した。

以上の当事者の聴取内容により、相手方販売会社の勧誘段階における説明不足や契約書上の法定記載事項の不備、クーリング・オフの適用の可能性等が明らかになったことから、仲介委員は、相手方販売会社に対し、法律上の問題点を指摘した上で、本事案の早期解決の観点から、一定の譲歩を促した。

その結果、相手方販売会社はそうした指摘を全面的に受け入れ、ドライスーツ（約 180,000 円）を除いた本件ダイビング器材等購入契約の合意解除を申入れたところ、申請人はこれに応諾し、加えて相手方信販会社もこれを認めたことから、和解が成立した。